2021. 조사연구보고서

메타버스에 관한 사회복지사의 인식과 태도; 충북도를 중심으로

책임연구 | 나동석(청주대학교 명예교수)

SSN 충청북도사회복지협의회
Chungcheongbuk-do Council on Social Welfare

VISIT…

LANZAROTE Caliente.COM

본 보고서는 충청북도사회복지협의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 충청북도사회복지협의회의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

제 출 문

충청북도사회복지협의회 귀하

본 보고서를 『메타버스에 관한 사회복지사의 인식과 태도; 충북도를 중심으로』 연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

2021. 12. 25.

책임연구자 : 나 동 석

(청주대학교 명예교수)

목 차

제1장 서론 ···· 1
제1절 연구의 필요성 ···· 1
제2절 연구목적과 연구문제 ···· 3
제3절 연구의 한계 ···· 4

제2장 이론적 배경 ···· 5
제1절 생태체계이론 ···· 5
제2절 메타버스 활용사례 ···· 7

제3장 조사연구방법 ···· 11
제1절 연구참여자와 자료수집 ···· 11
제2절 조사내용 ···· 11
제3절 자료분석방법 ···· 13

제4장 조사결과 ···· 14
제1절 연구참여자의 일반적 특성 ···· 14
제2절 메타버스의 인식 ···· 16
제3절 메타버스의 태도 ···· 31
제4절 일반적 특성에 따른 주요변수의 차이 ···· 41
제5절 이용의도에 미치는 관련변수의 영향 ···· 47

제5장 결론 ···· 50
제1절 요약 및 논의 ···· 50
제2절 제언 ···· 59

참고문헌 ···· 62

부 록

설문지 ···· 64

표 목 차

<표 1> 설문지 구성 ······ 12

<표 2> 참여자의 일반적 특성 ······ 15

<표 3> 메타버스의 대두 ······ 18

<표 4> 메타버스의 사회적 영향 ······ 20

<표 5> 메타버스의 유형비교 ······ 22

<표 6> 인터넷 시대의 한계와 메타버스 시대의 혁신요소 ······ 23

<표 7> 메타버스의 유형인지 ······ 25

<표 8> 메타버스의 플랫폼인지 ······ 26

<표 9> 메타버스의 플랫폼사용경험 ······ 27

<표 10> 메타버스의 정의 ······ 28

<표 11> 메타버스의 특성 ······ 30

<표 12> 필요한 교육 제공 ······ 33

<표 13> 필요역량 ······ 34

<표 14> 적용프로그램 개발 ······ 36

<표 15> 이용자 유용성 ······ 37

<표 16> 기관의 유용성 ······ 39

<표 17> 이용의도 ······ 39

<표 18> 메타버스 구축 ······ 40

<표 19> 성별에 따른 주요변수의 차이 ······ 42

<표 20> 연령에 따른 주요변수의 차이 ······ 43

<표 21> 경력에 따른 주요변수의 차이 ······ 44

<표 22> 학력에 따른 주요변수의 차이 ······ 45

<표 23> 직급에 따른 주요변수의 차이 ······ 47

<표 24> 이용의도에 영향을 미치는 변수 ······ 48

그 림 목 차

<그림 1> 미국 미래가속화연구재단이 분류한 메타버스의 유형 ············ 21
<그림 2> ‘메타버스 2.0’ 단계적 진화방향 ·· 24

제1장 서론

제1절 연구의 필요성

최근 들어 우리의 사회는 메타버스의 시대로 이어지고 활발한 활동이 진행중이다. 메타버스에 관련된 저서와 논문들이 2021년에 폭주하기 시작하였다(김상균, 2021a; 김상균, 2021b; 신도형, 2021; 이임복, 2021). 그러나 메타버스의 정의와 개념도 정리되지 않은 채 시작된 것이다. 사실 메타버스의 정의는 미국기반의 미래가속화재단(Acceleration Studies Foundation: ASF)[1]이 2007년에 메타버스 개념을 4가지의 유형으로 분류하여 정리하였다(Smart, Cascio & Paffendorf, 2007). 하지만 이후에 사회의 반응은 그다지 적극적으로 보이지 않았다가 최근의 코로나 발생에 따른 비대면 환경이 대두되면서 관심을 갖게 되었다.

그 유형에 따라 발전하기 위해서는 인터넷의 통신기술적인 측면이 뒷받침되어야 할 것이기 때문에 많은 시도에서 세상의 관심을 얻지 못했다. 그러나 코로나 19의 출현으로 인하여 사람들이 비대면 환경에서 살아가야 했었고 이러한 환경 속에서 사람들의 질적인 생활환경을 향상시키고자 2020년 가을에 엔비디아(NVIDIA)는 실시간의 3D 시각화 협업 플랫폼인 '옴니버스(Omniverse)'를 소개하면서 CEO인 젠슨황(Jensen Huang)은 "메타버스의 시대가 오고 있다(the metaverse is coming)"고 강조하기 시작하였고 메타버스를 제2의 인터넷으로 설명하였으며 인터넷을 메타차원에서 살펴본 것이다(황경호, 2021).

메타버스는 메타(meta)와 버스(verse)를 합한 용어로 현실과 가상을 넘나드는 새로운 세상으로 인식하게 되었고 올해부터는 많은 기술적인 용어들이 metaverse로 바뀌면서 그 정의와 개념이 더욱 혼란 속으로 빠져들게 되었다. 어찌되었건 간에 메타버스의 확대는 우리 일상생활 속에서 양적으로 다양한 영역에서 만나게 되고 질적으로 더욱 정교해지면서 메타버스 안에서만 존재하는 캐릭터가 아니라 현실세계에서도 연결되는 인플루언서의 역할을 하는 상황으로 가속화될 것으로 판단된다.

이와 같이 메타버스가 등장하게 된 요인으로 고선영, 정한균, 김종인, 신용태

---

1) 미래가속화연구재단(ASF; Acceleration Studies Foundation)은 1999년에 미래학자인 John Smart에 의해 설립된 비영리 단체로써 기술발전과 그에 따른 미래사회의 변화에 대한 인식을 높이고, 교육과 연구의 방향성을 제시해 주고 옹호활동을 수행한다.

(2021a)는 코로나19로 인한 비대면 생활의 확산으로 가상세계의 콘텐츠에 대한 이용자의 수요가 증가되었으며 이를 뒷받침하는 5G서비스의 개시에 따라 고해상도의 콘텐츠 전송속도가 향상되면서 이루어졌다. 사회적 거리두기에 따라 대인관계의 단절 속에서 다양한 여가형태의 문화생활을 시작하게 되면서 사람들이 일상생활의 변화를 1인칭 시점으로 시작하도록 촉진하게 되어 대학교의 입학식, 사회복지기관의 직원교육 등이 메타버스로 진행하였다. 또한 MZ세대들[2]은 가성현실 속에서 여가시간을 보내고 아바타[3]를 통해서 대인관계를 촉진하는 생활의 변화를 시작한 것이 비대면 일상생활을 메타버스를 활용하도록 한 계기가 되었다고 언급하고 있다.

특히, 사회복지분야에서도 사람들의 생활환경과 밀접한 관계를 갖고 있기 때문에 메타버스의 확대와 무관할 수 없는 상황이다. 지난 11월 12일에 광주사회서비스원은 광주장애인종합복지관과 함께 사회복지종사자를 대상으로 ‘메타버스 in 사회복지’를 개최하고 사회복지분야에서 메타버스의 활용을 목표로 교육하였다. 이러한 현상은 다른 지방자치단체의 사회복지기관으로 확대될 것이라는 사실은 자명할 것이다.

참고적으로 메타버스의 시대는 우리에게 새로운 삶의 영역이 될 것이라고 많은 학자들은 예견하고 있다(박지혜, 2021; 송원철·정동훈, 2021; 오연주, 2021). 이러한 시대적인 흐름과 발맞추어 서강대학교는 앞으로의 세상에서 메타버스는 비일상적인 가상의 공간이 아니라 사람들이 일상을 살아갈 때 살아가는 방법으로 추가되리라는 세계관과 같은 전망으로 갖고 메타버스를 지도할 인재를 양성하고자 2022년부터 국내 최초로 메타버스전문대학원을 개교하고자 설립하였다.[4]

메타버스에 관심을 두는 이유 중의 하나는 메타버스로 인하여 현재와 미래의 사회환경이 급속히 변하는 가운데서 MZ세대들이 지니고 있는 특성의 하나로 온라인상에서 나타나는 인간행동의 변화를 현실로 옮기는데 적극적인 자세로 임하고 있는 현상을 볼 수 있다. 이들의 행동특성을 반영하여 메타버스환경을 구축한다고 봐도 과언은 아니다. 예를 들어 이들이

2) MZ세대는 M세대와 Z세대를 함께 아우르는 단어로 M세대는 밀레니얼 세대(Millennial)를 의미하고 다양한 기준이 있으나 본 연구자는 1980년대~1990년대 중반까지 태어난 세대를 의미하며 Z세대는 1990년대 중반에서 2000년대 초반까지를 말한다. 이들은 아날로그보다는 디지털에 익숙하고 생활상은 ‘놀이가 곧 생활이고 생활이 곧 놀이’를 추구하는 호모루덴스적인 모습이다. 서울대 소비트렌드분석센터에서 2021년 소비 트렌드 10가지를 발표하며 『트렌드코리아 2021』을 발간했다. 그 중에서도 소비시장을 주도하고 있는 2030세대의 라이프스타일을 명명한 신조어가 등장해 창작·창업자들이 주목하고 있다. MZ세대의 라이프스타일을 롤러코스터에 비유하며 ‘롤러코스터 라이프’를 줄여서 ‘롤코라이프’로 명명하기도 한다. 그들의 라이프스타일이 롤러코스터를 타는 것과 비슷하다는 데에서 착안한 이름이다. 그래서 줄여서 MZ세대를 롤코족이라 부르기도 한다.

3) 가상세계에서 이용자를 재현하는 캐릭터를 말한다.

4) https://blog.naver.com/sogangpr/222556407364(2021년11월10일 검색)

사용하는 ‘돈쭐낸다’라는 용어는 착한 기업이 소외당하는 현실이라면 적극적으로 도와주자는 현상으로 나타나는 소비성향을 볼 수 있을 것이고 따라서 ‘선한 영향’을 불러일으킬 수도 있다는 의미를 갖는다. 따라서 이러한 변화 속에서 사회복지사들은 메타버스시대를 대비하는 것이 바람직하다는 의미이고 이들을 의식한 공동모금회는 12월15일에 MZ세대의 목소리에 귀를 기울이고 새로운 기부문화를 만들어 가는데 기여하고자 MZ세대와 함께하는 나눔컨퍼런스를 열고 요즘 MZ의 기부행동과 미래예측을 발표하면서 이들이 희망하는 나누는 방법을 알아보기 위하여 다양한 MZ세대 페널들과 대화의 시간을 가진다고 하였다.[5) 또한 MZ세대의 사회복지사들이 사회복지제도를 어떻게 바라보고 이에 따른 문제점에 대해 토론[6)하는 것도 메타버스에 관한 사회복지사들의 인식과 태도를 알아보려는 동기를 갖게 된 시점이기도 하다.

메타버스의 주된 내용은 사람들이 현실세계와 가상세계를 하나의 공동체로 여겨야 하는 것이고 이러한 변화된 생활환경에 따라 나타나는 대상자의 문제 역시 메타버스 환경과 관련되는 새로운 양상을 가져올 것이므로 메타버스 환경에 대한 특성을 비롯하여 전반적인 이해로 파악하는 것이 중요하다.

정부는 기술기반의 신산업을 발굴하고 지원하기 위하여 범부처차원의 신산업 전략지원팀을 신설하여 2021년 4월 9일에 가동하였고 메타버스분야의 핵심과제에 대한 논의를 시작하면서 7월에는 ‘한국판 뉴딜 2.0 추진계획’에서 신산업육성분야에서 계획을 추가하여 발표하였다. 뉴딜 1.0 계획에 없던 메타버스분야를 앞으로 2025년까지 2조 6000억원을 투입하겠다고 밝혔으니 이러한 추가적이고 급작스런 예산증가는 사회복지분야에도 영향이 미칠 것은 자명하다고 판단된다.

제2절 연구목적과 연구문제

최근 들어 정부는 미래의 산업을 대비하는 차원에서 메타버스에 대한 기반을 강조하고 성장을 위한 구축체계를 지원하는 상황에 따라 사회복지대상자들의 생활환경이 변화할 것에 대비하여 메타버스에 관한 사회복지사들의 인식과 태도를 파악해 보는 것을 목적으로 하였다. 사회복지분야에서도 메타버스환경이 도입하게 될 것으로 예측되어 사회복지사의 역량강화를 통하여 사회복지서비스 대상자의 삶의 질 향상과 만족을 높이고자 하는데 기여하고자 한다.

5) https://www.chest.or.kr/bbs/1000/initPostDetail.do
6) http://www.veritas-a.com/news/articleView.html?idxno=399356

이에 대한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사들의 메타버스에 관한 이해는 어느 정도인가?
둘째, 사회복지사들의 메타버스에 관한 인식과 태도는 어떠한가?
셋째, 메타버스의 사용에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?
넷째, 메타버스에 관한 활용방안과 방법은 무엇이 있는가?

제3절 연구의 한계

본 조사연구를 분석하는 과정에서 나타난 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 조사연구는 충청북도의 사회복지기관에서 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로 메타버스에 관하여 인식과 태도를 파악하고자 한 것이다. 메타버스현상은 일반적인 사회환경의 변화이고 사회복지기관에 미친 영향력은 아직 적다고 판단되기 때문에 시기적으로 너무 빠른 상황이라고 판단한다. 물론 질문지에 메타버스의 유형에 대하여 약간의 설명을 설문지 앞부분에 제시하였지만 충분하지 않으리라고 판단된다. 이러한 점에서 사회복지사들의 개인적이고 주관적인 메타버스에 관한 인식과 태도 연구조사는 이른 감이 있다고 판단될 수 있다.

둘째, 메타버스에 관한 정의와 개념이 아직 정리되지 못한 수준에서 기반이 되는 기술은 빠르게 발전하고 있고 이러한 기술들이 반영된 메타버스 환경도 나날이 달라지고 있기에 연구가 종결된 후에도 기술은 더욱 발전되어 현재의 연구분석 내용이 앞으로의 사회복지프로그램개발에 대한 영향의 맥락이 달라질 수 있다는 점이 한계로 작용될 수 있을 것이다.

셋째, 메타버스시대에서 사회복지대상자가 디지털 취약계층으로 분류되어 정보격차가 커질 수 있기 때문에 사회복지서비스에서 소외될 가능성이 크다는 우려에 대한 논의가 필요하다. 메타버스를 완성하기 위한 기술발전으로 삶의 영역에 대한 범위가 넓어지면서 그에 따른 인권적 장치에 대한 논의가 있어야 할 것으로 보인다.

넷째, 메타버스를 사용함에 있어서 부정적인 측면에 대해서는 구체적으로 다루지 못했다. 긍정적인 관점에서 메타버스를 이해할 수 있으나 부정적인 관점에서의 접근으로 역기능적인 측면에서의 활용을 파악하는 시도는 이루지 못했다. 이러한 점에서 메타버스를 충분하게 다루지 못했다고 생각되며 다음의 연구과제로 넘긴다.

제 2 장 이론적 배경

제1절 생태체계이론

사람들의 사회환경은 구조적으로 체계들로 구성되어 있다고 볼 수 있다. 사람들의 인간행동을 사정한다면 사회환경을 사정하는 것도 필수적이고 상호작용적 교류도 살펴봐야 할 것이다. 최근 들어 사회복지분야에서도 기존의 일반체계이론에 생태적 환경을 고려하여 생태체계이론으로 설명하는 경향이 높아졌다. 특히, 이 연구에서 주제가 되는 메타버스는 사람들의 생활환경의 공간적 변화를 말하고 있다. 따라서 사람들이 메타버스를 만나는 최근의 동향에서 이론적 이해를 위한 배경으로 생태체계이론을 살펴보는 것이 바람직하다.

생태체계이론은 일반체계이론에 생태학이론을 융합한 것으로 시공간을 합한 개념이라고 생각해도 된다. 우리에게 알려진 브론펜브레너의 생태체계이론은 중간체계란 개념을 사용하면서 체계와 체계간의 상호교류를 공간적으로 설명하고 있지만 메타버스에서 말하는 공간과는 달리 상당히 확대된 개념일 것이다. 여기서는 가상의 의미를 포함하고 있을 것이다.

우선 체계(system)의 정의와 개념을 살펴볼 필요가 있다. 체계란 대상들간의 그리고 대상들의 속성간의 관계를 갖는 물체들로 정의되고 상호의존적이며 상호영향을 주는 부분인 동시에 그들의 전체인 합을 의미하는 복합체를 말한다(나동석, 1987).

체계와 체계간의 상호관계는 부분의 합보다는 더 큰 전체(whole)로서의 체계를 만들어내며 최종적으로 전체가 또 다른 하나가 될 때까지의 과정에서는 거래(transaction)라는 특성을 갖는다. 여기에서 현실세계와 가상세계는 부분들로 간주할 때 전체가 완전하게 도래되는 싱귤레러티(singularity)[7]를 예측하고 있다.

현재는 현실세계와 가상세계 간에 경계가 있어 각각은 폐쇄된 범주로 규정되고 에너지와 의사소통의 상호거래가 이루어지지 않지만 점차적으로 경계에서 정보와 의사소통이 오가면서 개방의 폭이 넓어지고 있어 현실의 나와 가상의 아바타가 함께 존재하는 현상을 보게 된다면 현실에서의 내가 더 이상 혼자가 아닐 수도 있다는 생각을 갖게 되면서 사회적으로 확장될 수 있음을 예측할 것이다.

이러한 점에서 체계가 가지고 있는 특성으로 경계, 목적, 교환 그리고 네트워크를 갖고 있으며 이에 대한 이해가 필요하다(Berger, McBreen and Rifkin, 1996).

---

7) 레이 커즈와일(Ray Kurzweil)이 예언하였고 현실세계와 가상세계가 단일화되는 현상으로서 인공지능이 인간의 지적능력의 총합을 넘어서는 지점을 말한다.

경계는 선택된 체계주위에 폐쇄되었거나 개방된 범위로 규정할 수 있으며 에너지나 의사소통의 거래에 따라 달라진다. 즉, 거래가 이루어지면 개방체계를 갖지만 거래가 이루어지지 않으면 폐쇄체계를 갖는다. 폐쇄체계와 구별되는 개방체계는 주변의 체계로부터 에너지와 정보를 주거나 받고 투입과 산출의 과정을 가지며 더 나아가 환류현상도 자연스럽게 보여준다. 따라서 체계는 스스로 안정을 유지하려는 상태를 이끌어 간다. 개방체계에서의 거래는 수평적인 상태에서도 가능하지만 더욱 중요하다고 판단되는 점은 수직적인 거래이다. 따라서 수직적인 거래가 가능하게 된다면 체계의 합의 결과는 또 다른 체계를 형성할 수 있고, 이와 같은 수평적인 수준에서의 체계는 개방적 거래를 통하여 윗 수준에서의 체계와 거래를 통하여 또 다른 합을 이룬다. 즉, 메타(meta)의 의미를 갖는다. 체계의 수준에 따라 초점체계를 정하고 상위는 상위체계라고 말할 수 있으며 하위는 하위체계라고 할 수 있다.

체계의 경계를 파악하고 나면 과연 체계는 왜 존재하는가에 대한 의문을 갖게 된다. 체계의 목적이다. 일단 사람들의 인식과 태도에 따라 생각해 본다면 체계는 기능적인 측면에서 항상성을 가지려고 한다. 하지만 체계는 주변의 체계로부터 영향을 받아서 고정적으로 존재하기 힘들고 항상성으로만 유지하기 어렵기 때문에 차라리 새로운 경험과 변화를 추구하게 된다. 이러함 점이 바로 지금의 코로나 사태로 인한 비대면적 상황에서 생활하게 되고 더욱 강하게 작용되고 질적으로 현실과 가까운 메타버스의 생활환경을 추구하게 된 것이다.

체계가 항상상을 가지려고 하지만 주변의 다른 체계와의 자극으로 인하여 영향을 받기 때문에 경험과 변화를 위하여 노력한다고 했다. 즉, 주변의 체계와의 적극적인 거래는 개방체계를 갖게 되고 에너지와 의사소통은 교환의 관점에서 작동되기 때문에 현실세계와 가상세계에서 에너지의 교환은 투입과 산출의 과정을 정교하게 만들 필요가 있다. 사실 메타버스의 시작은 30년전부터 이지만 그동안 다양한 이유로 지체되었다가 현재의 비대면 상황과 같은 시대적인 요구에 따른 새로운 시작에 불과하기 때문에 완성에 이르기까지는 가치있는 산출이 되어야 하기 때문에 다소 시간이 요구될 수 있겠다.

인간의 욕구는 당사자를 둘러싼 생활환경과 맥을 같이 하여 다양함을 전제로 한다. 그래서 사람들의 생활에서 욕구는 다른 욕구와 밀접한 관련을 갖고 있기 때문에 욕구와 관련된 체계는 필요에 따라 하나의 합으로 묶어야 할 때가 발생한다. 이렇게 체계를 묶는 것이 네트워킹이다. 즉, 사람들의 욕구를 해결하기 위해서 관련되는 체계를 네트워크하는 것이 필요하고 하나의 특성으로 간주할 수 있다.

이상에서 살펴본 체계의 특성을 고려하여 메타버스를 이해한다면 사회복지사들은 메타버스를 충분히 이해할 것이고 사회복지서비스 대상자들의 이익을 위해서 그리고 기관의 이익을 위해서 메타버스를 활용하여 프로그램을 개발할 수 있다고 본다.

제2절 메타버스 활용사례

메타버스유형이나 모델에 관련하여 연구된 논문들은 부족한 실정이며 시도하였다 하더라도 충분하게 다루지 못하였다고 생각한다. 그럼에도 불구하고 다소 도움을 얻을 수 있는 고선영, 정한균, 김종인, 신용태(2021b)의 연구가 있다. 이 연구에서는 메타버스에 대한 선행연구를 분석하여 두 가지의 한계점을 제시하면서 연구의 용도와 목적에 따라 메타버스의 모델로서 3가지 즉, 사회(Society) 모델, 협업(Collaboration) 모델, 여가(Leisure) 모델로 구분해보았고 각각의 모델이 갖는 특징을 살펴보았다. 그리고 메타버스의 플랫폼의 유형을 게임기반, 소셜기반 그리고 생활/산업기반으로 나누고 각각의 유형에 근접하다고 생각하는 플랫폼을 2개씩 선정하여 6개의 사례와 3개의 모델에 따른 특징을 심도있게 비교하여 제시한 연구로 많은 도움이 될 것으로 판단된다.

사회복지와 관련한 분야에서의 연구는 찾아보기 힘들지만 실무적으로 메타버스를 활용하기 시작하였다. 다음의 활용사례들은 인터넷에서 검색하여 살펴본 것으로 상당히 참고가 될 수 있는 것이다.

첫째, 사회복지기관에서 업무와 관련하여 메타버스를 도입하여 활용한 사례들로서 수서종합사회복지관은 ‘여름을 피하는 추억여행’ 이벤트를 메타버스로 진행하였다. 가상세계 속에 지역주민들이 각자의 추억을 전달하고 공유하고 싶은 음악과 함께 춤을 추는 행사를 열었고 참여한 주민은 자신의 사연과 신청곡을 어여쁜 아바타들이 들려주니 신기하고 자신이 젊었을 적 춤추는 모습을 보는 것 같아 즐겁다고 만족감을 보여주었다고 한다. 1년 전부터는 AI 로봇을 활용한 비대면 돌봄서비스를 시행하여 복지서비스의 기술적 발전과 지역사회 취약계층 보호에 노력하면서 메타버스를 활용한 비대면 서비스 제공하여 앞으로 더 다양한 시도와 도전으로 가능성을 파악할 수 있다고 본다.[8] 사회복지법인 유스투게더는 12월 15일에는 산하시설의 운영보고대회를 메타버스플랫폼 이프랜드를 통해 실시하였다. 이러한 실시에 대하여 많은 의견이 오갔지만 현실세계와 가상

8) http://www.psnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=2000710

세계의 구분이 옅어지는 시대를 살아갈 때 지금의 노력은 앞서가는 사회복지사의 열정이라는 결과이다. 치료적인 상황에서도 메타버스는 활용된다. 사회복지대상자를 가상세계에서 만나는 것은 줌(Zoom)에서의 만남보다 실감있게 만날 수 있어서 상담의 효과를 높일 수 있다고 한다. 특히, 자신의 얼굴을 알리기 힘든 상황에 놓인 대상자와 아바타를 통해서 쉽게 만날 수 있기 때문에 많은 도움이 된다. 또한, 재활훈련과 같은 치료적인 세션에서도 증강현실(AR)을 포함한 확장현실(XR)을 적용하여 프로그램을 개발할 수 있는 것이다. 솔트룩스는 독거노인을 대상으로 반려로봇과 치매방지 프로그램 등에 Chit Chat 기술을 이용하여 독거사 방지 및 치매율 저하 등의 노인복지 서비스를 제공하고 있다.[9]

둘째, 지역사회자원과 협약하여 기관을 메타버스환경으로 전환하기 위한 노력이다. 경기도자원봉사센터는 싸이월드를 통해 자원봉사 활성화를 위한 다양한 캠페인을 추진할 계획으로 인트로메딕과 싸이월드Z와의 3자 업무협약을 체결하였다고 12월 6일에 밝혔다.[10] 비대면 메타버스 시대가 본격적으로 시작됨에 따라 이제는 자원봉사도 비대면으로 참여할 수 있는 다양한 방법을 마련해 즐거우면서도 쉽게 참여할 수 있는 자원봉사 문화를 만들어 갈 시기라고 언급하고 있다. 우선 Volunteer Pleasure(가칭)를 만들어 자원봉사문화를 조성하기 위한 홍보캠페인을 실시하고 일종의 화폐성 수단으로 사용되는 도토리를 이용하여 기부도 가능하도록 할 것이며 인트로메딕은 의료취약계층을 대상으로 원격으로 캡슐내시경 검진사업을 실시함으로서 이들의 이동지원도 계획하고 있다.

셋째, 사회복지분야에서의 메타버스에 대한 교육이다. 이러한 경우는 대부분 사회복지영역에서 메타버스를 활용하여 사회복지현장에서의 업무에 적용해보는 프로그램을 준비하거나 개발해보는 취지에서 이루어지는 교육이다. 그동안 몇몇의 기관에서 실시하였다. 즐거운사회복지궁리소 협동조합은 ‘사회복지 영역의 메타버스 적용 가능성’에 대한 교육을 지난 10월 2일에 진행하였다. ‘사회복지는 메타버스를 타고~’라는 제목으로 진행하는 교육에서 사회복지 영역에서의 메타버스를 이해하였고 사회복지현장에서 적용방안을 게더타운에서 접속해서 사회복지의 각 분야인 장애인복지관, 노인복지관, 장애인거주시설활용사례, 사회복지사 네트워크 고민 등으로 적용을 위해 준비하는 기관의 사례를 탐색해 보았다.[11] 이와 유사한 교육프로그램은 사회복지법인 서울특별시도봉구사회복지협의회에서도 12월 5~6일에 관내 사회복지종사자들의 역량 강화를 위해 도봉구

9) https://saltlux.ai/portal/usecase
10) https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=02151686629275896&mediaCodeNo=257
11) http://www.welfareissue.com/news/articleView.html?idxno=9733

사회복지종사자를 대상으로 메타버스교육을 실시하였다. 또한 광주사회서비스원은 광주장애인종합복지관과 함께 11월 12일에 ‘메타버스 in 사회복지’를 개최하고 사회복지종사자를 대상으로 사회복지분야에서 활용을 목표로 교육하였다.[12]

넷째, 사회복지관련기관에서의 메타버스를 도입하여 대상자와 사회복지사들을 지원하는 활용사례들이다. 한국장애인재활협회는 지난 11월 10-11일에 전국 공동 수행기관의 실무자 120명을 대상으로 두드림 사례관리자 연수과정에서 ‘내일의 사회복지’를 메타버스로 교육을 실시하고 비대면 멘토링 운영과 비대면 사례관리의 방안을 논의하였다. 즉, 사례관리자들을 네트워킹을 통해 역량을 강화시키고 다양한 미션프로그램을 운영하여 메타버스 기반의 다양한 프로그램의 개발하거나 기획할 수 있는 가능성을 선보였다.[13]

초록우산 어린이재단은 로블록스(Roblox)를 통하여 아바타를 만들 수 있고 게임을 하며 Roblox Studio를 이용해 자신의 상상을 현실로 무엇이든 만들 수 있을 뿐 아니라 클릭 한 번으로 스마트폰, 태블릿, 데스크톱, 콘솔 및 VR 기기에 공개할 수 있다.
또한 수많은 플레이어와의 소통하면서 친구만들기가 가능하며 전 세계 5,000만 이상의 플레이어들이 활발히 참여하고 있는 Roblox 커뮤니티에 접속해 수많은 플레이어들을 만날 수 있도록 하였다.[14] 광명시지역사회보장협의체는 사회복지관련 종사자 힐링워크숍 [with코로나, 메타버스에서 만나는 민관협력 더하기]를 11월 17일 메타버스플랫폼에서 광명시 사회복지종사자들은 메타버스에서 각자의 아바타로 강좌, 토크콘서트, 운동회를 즐겼다. [민관협력 더하기]프로그램은 게더타운_광명[META-GMCITY]이라는 메타버스 플랫폼을 활용하여 민관협력에 관련해서 새로운 모델과 가능성을 보여주었다. 메타버스 플랫폼으로 광명시에 있는 시민, 단체, 기관은 누구나 이용할 수 있다.[15]

과연 메타버스가 활성화되려면 어떤 환경이 조성되어져야 할 것인가를 판단해야 한다. 현재 세계적으로 메타버스가 작용하고 있는 경우를 미국의 로블록스를 예로 들고 있다. 그러나 미국도 이를 제외하고 활성화되지 않고 있다고 하면서 한국이 왜 이렇게 메타버스환경을 강조하는지 모르겠다는 의견들이 많다. 그러나 한국은 기술력으로 5G가 뒷받침되기에 가능하리라고 판단하고 또한 국가가 한국판 뉴딜정책 2.0에서 강조하였기에 가능하다고 판단된다. 특히, 지난 12월 7일에 메타(전 페이스북)의

12) https://gwangju.pass.or.kr/notice-notice_board/view/id/486#u
13) https://blog.naver.com/ri_freeget/222566340307
14) https://www.roblox.com/games/7778443365/unnamed
15) http://www.kmtimes.net/news/articleView.html?idxno=27423

가상 회의실 ‘호라이즌 워크룸’에서 열린 기자간담회에서 메타의 한국법인 대표는 세계적으로 국가별로 메타버스사업의 적합도를 봤을 때, 한국은 ‘톱 티어(Top-tier)’ 국가 중 하나라는 견해를 보인다.[16] 메타버스가 국내시장에서 활성화되는 조건으로 가상현실(VR) 단말기인 ‘오큘러스 퀘스트^2’의 높은 보급률과 양질의 K콘텐츠를 언급하였다. 오큘러스 퀘스트^{2}의 보급량이 1000만대 이상은 되어야 관련 앱들이 개발되는 생태계가 조성될 것이라고 언급하였다.[17] 콘텐츠와 관련해서는 국내의 크리에이터와 개발자들의 수준이 전 세계에서 상위권에 속하여 세계적으로 주목받고 다양한 메타버스 콘텐츠가 전시되기도 하였다.[18]

16) https://www.ajunews.com/view/20211207150047892
17) 실제로 세계적으로 첫번째 스마트폰이던 애플 아이폰의 경우, 출시 후 1년 만에 전세계의 판매량이 1000만대를 넘어서면서, 개발자들이 다양한 앱을 출시하였고 스마트폰이 대중화로 확대된 사실과 비교한 것이다.
18) http://ikbc.co.kr/kor/news?mode=view&nwCd=main_news_05&menuId=56_65_702&nwid=372515

제 3 장 조사연구방법

제1절 연구참여자와 자료수집

본 연구는 연구참여자로 충청북도 각 지역의 사회복지관련기관에서 사회복지서비스를 제공하는 사회복지종사자를 대상으로 연구참여자를 선정하였다. 선정한 조사절차로서의 방법은 우선 연구자가 충북사회복지협의회가 발행한 ‘2021 충북사회복지가이드’의 목록 중에서 앞으로 메타버스를 활용할 수 있는 250개 기관을 선정하였다. 그리고 선정기관에 2021년 11월 16일에 설문메일을 보냈고 11월 24일까지 기관당 2부정도의 설문지를 보내달라고 공문요청하였다. 동시에 10명의 조사원은 관련되는 기관을 배정하고 인적 관계망을 통해 설문에 참여하도록 요청하였다. 이러한 과정을 거쳐 수집된 응답질문지는 230부였으나 편집하는 과정에서 응답이 불충실한 3부를 제외하고 최종적으로 227부를 연구참여자로 선정하였다.

제2절 조사내용

질문지의 구성은 <표 1>에 정리되어 있다. 질문지는 연구참여자의 일반적 특성을 성별, 연령, 학력, 직급, 사회복지총경력, 서비스대상자, 기관소재지 7문항으로 알아보았다.

메타버스에 관한 인식과 태도를 알아보기 위하여 인식에는 메타버스대두, 메타버스의 사용, 메타버스에 관한 이해를 알아보았고 메타버스에 관한 태도에 있어서는 사회복지사가 메타버스를 활용할 때의 역량과 메타버스를 활용하는 정도를 알아보았다. 즉, 메타버스의 대두에 있어서 메타버스인지와 느낌에는 일반적인 메타버스인지와 메타버스시대느낌 2문항으로 알아보았고, 사회적 영향에서는 정부, 충청권, 서울시계획, 광주의 메타버스 교육 4문항으로 알아보았다. 메타버스의 사용에 있어서 메타버스유형을 증강현실세계, 라이프로깅, 거울세계, 가상세계에 대한 인지 4문항으로 알아보았고, 구체적으로 메타버스플랫폼의 유형을 제패토, 게더타운, 이프랜드에 대한 인지 3문항으로 알아보았으며 플랫폼을 구체적으로 사용해본 경험을 플랫폼 사용과 사용해본 느낌 2문항으로 알아보았다. 메타버스의 이해에 있어서 우선 메타버스란 무엇인가를 알아보는 정의에 대한 개념으로

메타버스가 통합인터넷, 3D인터넷, 기술적 복합체인지를 3문항으로 알아보았고, 메타버스의 특성으로 세계관, 창작자, 디지털통화, 일상의 연장, 연결 각각 3문항씩 15문항으로 알아보았다.

<표 1> 설문지 구성

조사내용			조사문항	문항수
일반적 특성			성별, 연령, 학력, 직급, 사회복지총경력, 서비스대상자, 기관소재지	7
인식	메타버스 대두	메타버스 인지와 느낌	일반적인 메타버스인지, 메타버스시대느낌	2
		사회적 영향	정부, 충청권, 서울시계획, 광주교육	4
	메타버스 사용	메타버스 유형인지	증강현실세계, 라이프로깅, 거울세계, 가상세계	4
		플랫폼인지	제패토, 게더타운, 이프랜드	3
		플랫폼사용	플랫폼사용과 느낌	2
	메타버스 이해	정의	통합인터넷, 3D인터넷, 기술적복합체	3
		특성	세계관(3), 창작자(3), 디지털통화(3), 일상의 연장(3), 연결(3)	15
태도	메타버스 역량	필요한 교육 제공	교육의 필요성, 메타버스의 유형, 플랫폼운영, 프로그램개발, 활용사례설명, 순기능과 역기능	6
		필요역량	융·복합적 개발역량, 정신역량, 지식역량	3
		적용프로그램 개발	기관홍보, 행사와 이벤트, 업무와 회의, 상담과 치료, 교육과 강의	5
	메타버스 활용	이용자 유용성	익명성, 대상자확장성, 이동성, 사회성	4
		기관 유용성	업무영역확대성, 복지수준향상, 업무량감소, 대상자확장성	4
		이용의도	메타버스이용, 메타버스의 지속적 이용, 메타버스 이용권유	3
		기관의 구축과 문제점	사용, 구축추진, 문제점	3
사회복지사 역할			중개인, 옹호자, 교사, 상담자, 사례관리자, 업무량관리자, 직원개발자, 행정가, 사회변화대행자, 전문가, 가능케하는자	11
				79

메타버스에 대한 태도를 알아보기 위하여 우선 메타버스를 활용하려면 사회복지사에게 교육의 필요성 1문항으로 알아보았고, 이어서 제공해야 할 필요가 있는 교육의 내용으로

메타버스의 유형, 플랫폼운영, 프로그램개발, 활용사례설명, 순기능과 역기능을 4문항으로 알아보았다. 또한 메타버스를 활용하거나 프로그램을 개발하기 위해서 필요한 역량에 대해서 융·복합적 개발역량, 정신역량, 지식역량과 같은 3문항으로 알아보았고, 적용해서 개발해 볼 수 있는 프로그램의 내용으로 기관홍보, 행사와 이벤트, 업무와 회의, 상담과 치료, 교육과 강의 프로그램에 대하여 5문항으로 알아보았다.

메타버스를 개발하고 활용하기 위해서 우선 이용자에게 유용할 수 있는 사항으로 익명성, 대상자확장성, 이동성, 사회성을 4문항으로 알아보았고, 사회복지기관이 갖는 유용성으로 업무영역확대성, 복지수준향상, 업무량감소, 대상자확장성을 4문항으로 알아보았으며 앞으로 메타버스를 이용할 의도에 대해서는 오지희(2021)가 사용한 이용의도를 사용하였다. 즉, 메타버스의 이용욕구, 메타버스의 지속적 이용, 메타버스 이용권유를 3문항으로 알아보았다. 최종적으로 메타버스를 기관에서 구축하고 활용할 경우에 나타날 수 있는 문제점에 대하여 사용, 구축을 위한 추진방법과 구축에 따른 문제점을 3문항으로 알아보았다.

메타버스 활용을 위한 사회복지사의 역할수행을 파악하기 위하여 남기철·변귀연·양숙미·정선욱·조성희·최승희 역(2005)의 사회복지사 역할 11문항으로 구성하였다.

이렇게 해서 전체적인 문항은 총 79문항으로 구성하였다.

제3절 자료분석방법

본 조사연구는 먼저 설문조사를 통해 수집한 실증적 자료를 바탕으로 연구참여자의 일반적 특성, 메타버스에 관련한 인식과 태도를 파악하기 위하여 백분율분석으로 알아보았고 그리고 메타버스를 활용하는 사회복지사의 역할은 요인분석으로 통하여 2가지의 요인으로 나누었다. 메타버스에 관련한 인식과 태도에서 설문지의 구성에 따라 다양한 주요변수를 만들고 일반적 특성에 따라 주요변수의 차이를 분석하였다. 다음으로는 종속변수를 이용의도로 정하고 독립변수로 일반적 특성과 다양한 주요변수들을 투입하여 중다회귀분석을 실시하여 사회복지사들의 어떤 요인들이 종속변수인 메타버스의 이용의도에 영향을 미치는가를 분석하였다. 이러한 분석과정을 거친 후 조사결과에 대하여 논의를 시도해 보았으며 결론에 이르렀다.

제 4 장 조사결과

제1절 연구참여자의 일반적 특성

연구참여자의 일반적 특성을 알아보기 위해서 성별, 연령, 학력, 직급, 사회복지총경력, 서비스대상자, 기관소재지의 7문항으로 살펴보았다.

연구참여자의 성별을 <표 2>에서 살펴보면 남자는 77명(33.9%)이고 여자는 150명(66.1%)으로 나타나 사회복지기관에서 근무하고 있는 사회복지종사자는 여자가 2/3 수준에 이르고 있다. 연구참여자의 연령은 30~39세 85명(37.4%)으로 가장 많으며, 40~49세 67명(29.5%), ~29세 이하 46명(20.3%), 50~59세 26명(11.5%), 60세 이상 3명(1.3%)의 순으로 나타났다. 학력은 대학졸이 177명(78.0%), 대학원졸 46명(20.3%)으로 나타났다. 참여자의 직급은 사원으로서의 사회복지사 122명(53.7%)으로 가장 많고, 선임사회복지사 또는 팀장으로 중간관리자급은 65명(28.6%)이며, 부장 또는 국장으로서의 상급관리자급은 22명(9.7%), 시설장 12명(5.3%)로 나타났다. 사원급의 사회복지사가 많은 것은 아마도 메타버스에 관심있는 사람들이 MZ세대라고 할 수 있는 낙인효과를 가지고 있었을 것이라고 추측할 수 있기에 해석상의 주의를 가질 필요가 있다. 그동안 사회복지분야에 근무한 총경력을 보면 5년이하가 87명(38.5%)로 가장 많고, 다음으로 6~10년 66명(29.2%), 11~15년 41명(18.1%), 16~20년 26명(11.5%), 21년이상 6명(2.7%)의 순으로 나타났다. 총경력으로 질문한 것은 사회복지서비스 대상자에게 제공되는 서비스나 프로그램 등은 경력이 가중되어 개발정신이 높아지기 때문이라고 판단하였다. 서비스의 대상자로 정신건강 54명(23.8%)으로 가장 많고 다음으로 아동과 청소년이 49명(21.6%), 노인 48명(21.1%), 장애인 49명(11.6%), 지역사회 22명(9.7%), 가족과 여성 5명(2.2%)의 순으로 나타났다. 응답한 사회복지사의 소속 사회복지기관의 소재지를 보면 청주가 133명(58.6%)로 가장 많고, 다음으로 음성 19명(8.4%), 괴산 16명(7.0%), 증평 11명(4.8%), 제천 10명(4.4%), 진천 10명(4.4%), 충주 9명(4.0%), 단양 7명(3.1%), 영동 5명(2.2%), 보은 4명(1.8%), 옥천 3명(1.3%)으로 나타났으며 청주 이외의 지역에서 94명(41.4%)으로 나타나 구체적으로 하위지역에서의 응답은 골고루 분포되었다고 볼 수 있다.

<표 2> 참여자의 일반적 특성

구 분		빈도(명)	백분율
성별	남자	77	33.9
	여자	150	66.1
연령	~29세이하	46	20.3
	30~39세	85	37.4
	40~49세	67	29.5
	50~59세	26	11.5
	60세 이상	3	1.3
학력	대졸	177	78.0
	대학원졸(석·박사)	46	20.3
	기타	4	1.8
참여자 직급	사회복지사/사원	122	53.7
	중간관리자/선임·팀장	65	28.6
	상급관리자/부장·국장	22	9.7
	시설장	12	5.3
	기타	6	2.6
사회복지 총경력	~5년이하	87	38.5
	6~10년	66	29.2
	11~15년	41	18.1
	16~20년	26	11.5
	~21년이상	6	2.7
서비스 대상자	아동·청소년	49	21.6
	노인	48	21.1
	가족·여성	5	2.2
	장애인	49	11.6
	정신건강	54	23.8
	지역사회	22	9.7

기관소재지	청주	133	58.6
	영동	5	2.2
	보은	4	1.8
	옥천	3	1.3
	증평	11	4.8
	괴산	16	7.0
	진천	10	4.4
	충주	9	4.0
	음성	19	8.4
	제천	10	4.4
	단양	7	3.1

제2절 메타버스의 인식

메타버스에 대한 인식에는 메타버스의 대두, 메타버스의 사용과 메타버스에 대한 이해에 대하여 어떻게 인식하는가를 알아보았다. 이유는 메타버스의 등장이 코로나 19의 발생에 따라 일상생활의 비대면화를 초래하였고 이러한 비대면 생활이 2년 정도가 흐름에 따라 사람들의 일상생활을 현재의 비대면 생활에서 보다 더 질적인 생활로 살기 위한 방법으로 가상세계를 현실과 같거나 상호작용하는 상황으로 기대하는 바램이 작용된 것이다.

1. 메타버스 대두

메타버스의 대두에 대해서는 메타버스에 대한 인지와 사회적으로 듣게 되는 메타버스와 관련된 소식을 사회적 영향으로 생각해보았다.

1) 메타버스인지와 느낌

한국에서 메타버스의 대두는 사실 오래전부터 있었다. 세계에서 메타버스가 처음 출시되었다고 하는 세컨드라이프(Second Life)는 린든 랩(Linden Lab)이 18년 전인

2003년에 만들었다. 세컨드라이프의 원조격은 한국의 다다월드로 이는 실제적으로 세계최초의 메타버스일 것이다. 당시의 사용자는 가상의 '쇼핑타운'에서 아바타로 사이버점포의 점원과 채팅하며 쇼핑할 수 있었으며 세컨드라이프는 스티븐슨(Stephenson)의 스노우크래쉬(Snow Crash)라는 소설에서 등장하는 메타버스의 세계를 본격적으로 현실화한 최초의 가상 세계라고 서성은(2008)은 말한다. 이제 메타버스가 최근에 대두되면서 메타버스에 대하여 어느 정도 인지하고 있는가를 질문해 보았다. <표 3>에서 보는 바와 같이 전반적으로 안다는 경우가 61명(26.9%)이고 모른다는 경우가 166명(73.6%)로 나타났다. 이러한 경향을 보면 사회복지사들의 환경적 변화에 대하여 다소 민감한 편이지 않음을 알 수 있다. 그러나 '메타버스의 시대가 오고있다'(박지혜, 2021; 오연주, 2021; 황경호, 2021)는 말에 대하여 다소 긍정적인 편이 137명(60.6%), 매우 긍정적인 편이 28명(12.4%)이고, 다소 부정적인 편은 48명(21.2%), 매우 부정적인 편은 13명(5.8%)으로 나타나 미래의 새로운 시대는 긍정적으로 받아들이는 편이라고 생각된다.

메타버스가 활성화되려면 기술적인 뒷받침이 이루어져야 한다. 즉 메타버스의 가상세계가 현실을 대체하기 위해서는 사람들의 모든 일상생활이 가상세계에서 독립적으로 나타나야 할 것으로 판단하고 있다. 즉, 전문가들의 말로는 메타버스 시대가 본격적으로 열리려면 앞으로 5년~10년 걸린다는 공통된 전망을 가지고 있다고 하지만 디지털 휴먼(Digital Human)[19]이나 아크버스(Arcverse)[20]가 활발하게 활동하면 시간을 상당히 빨리 당겨질 수도 있을 것이다. 실제로 메타(구 페이스북) CEO인 마크 저커버그(Mark Zuckerberg)는 최근의 온라인 기자간담회에서 "짧게는 5년, 길게는 10~15년 걸릴 수 있다"고 말했다.[21] LG디스플레이는 2021년 5월 17일 미국에서 개최된 국제정보디스플레이학회 2021의 전시회에 참가하여 실리콘 위에 OLED를 적용해 만든 제품으로 현재까지 AR디스플레이 중 부피가 작고 가벼우면서도 최고 수준의 해상도와 고휘도 구현이 가능한 AR용 OLEDoS(올레도스), 그리고 시각적 몰입감과 현장감이 극대화되도록 개발된 제품으로 별도 스피커 없이도 화면에서

---

19) 디지털 휴먼은 인공지능(AI), 3D그래픽기술 등의 기술발달에 근거하여 사람과 똑같은 모습으로 가상세계에서 현실의 사람처럼 활동할 수 있으며 메타휴먼(Meta Human), 가상인간(Virtual Human), AI인간이라고도 사용함.

20) https://www.etoday.co.kr/news/view/2080888
네이버가 개발한 새로운 메타버스 플랫폼으로 자율주행·로봇·5G·AI·클라우드·디지털트윈 등 네이버 랩스의 첨단기술을 바탕으로 구축한 것으로 현실세계와 가상세계를 이어주는 하이브리드형의 생태계이다.

21) https://www.mk.co.kr/news/it/view/2021/11/1087110/

직접 소리를 내는 CSO(Cinematic Sound OLED) 기술과 화면을 구부릴 수 있는 밴더블(Bendable) OLED 기술이 합쳐진 '48인치 밴더블 CSO'도 출시됐다.[22] 앞으로 2022년 1월 5-7일까지 미국 라스베이가스에서 개최되는 세계최대의 정보기술(IT)전시회인 CES(Consumer Electronics Show) 2022에서 메타버스에 대한 새로운 기기의 출품에 눈여겨볼 만하다.

미국 경제전문매체 <씨엔비씨(CNBC)>는 2021년 12월 9일 메타(구 페이스북)가 자사의 아바타 VR(가상현실) 세계인 '호라이즌 월드(Horizon Worlds)'를 초대없이 누구나 사용 가능하도록 모든 사람에게 개방했다고 보도했다.[23] 호라이즌은 월드(교류와 체험이 가능한 개인 가상공간)뿐 아니라 워크룸(가상오피스), 홈(가상 집) 등으로 나뉜다. 이번 호라이즌월드는 미국과 캐나다에 있는 18세 이상에게 확대하였고 오큘러스 VR 헤드셋을 착용하여 아바타를 만들며 다른 아바타들과 상호작용할 수 있도록 하였다.

<표 3> 메타버스의 대두

빈도(%)

항목 변수	전혀 모른다	잘 모른다	잘 안다	매우 잘 안다	
메타버스인지 여부	28(12.8)	138(60.8)	58(25.6)	3(1.3)	
	매우 부정적	다소 부정적	다소 긍정적	매우 긍정적	
느낌	13(5.8)	48(21.2)	137(60.6)	28(12.4)	

2) 사회적 영향

메타버스에 대하여 정부를 비롯한 공공기관에서 시행된 일정을 구체적으로 살펴보면, 우선 정부는 국가에 대한 현재의 어려움을 극복하고 미래를 향하여 기술기반의 새로운 산업을 발굴하고 지원하기 위하여 범부처차원의 신산업 전략지원팀을 신설하였다. 2021년 4월 9일에 가동하여 메타버스분야의 핵심과제에 대한 논의를 시작하였고 7월에는 '한국판 뉴딜 2.0 추진계획' 을 발표하면서 메타버스 신산업육성분야에 2025년까지 2조 6000억원을 투입하겠다고 밝혔다. 뉴딜 1.0계획에서는 메타버스에 관한 언급이 없었으며 이는 새롭게

22) https://www.bloter.net/newsView/blt202105170005(2021년05월17일자)
23) https://www.bloter.net/newsView/blt202112100001(2021년12월10일자)

반영된 것이다. 앞으로 뉴딜2.0이 시행되는 5년 동안에 우리의 삶의 환경은 메타버스환경이 도래할 것이고 사회복지분야에서도 메타버스환경으로 변할 수 있다는 확신을 제공한 것이다. 따라서 이렇게 변화하는 환경 속에서 사회복지사는 메타버스를 어떻게 인식하고 어떠한 태도를 보여줘야 하는가를 논의해야 할 것이다.

그래서 메타버스에 대한 공공기관의 일정을 순서적으로 나열하고 들어본 적이 있는가를 물어본 결과 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 7월 4일에 정부의 한국판 뉴딜정책 2.0에서 메타버스 산업육성의 내용을 들어본 적이 있는가를 물은 결과, 어느 정도 들었다는 경우가 73명(32.3%)으로 나타났고, 분명히 들은 경우는 13명(5.8%)으로 나타났다. 그리고 잘 모르겠다고 응답한 경우는 91명(40.3%)으로 나타났고 전혀 모르겠다는 경우도 49명(21.7%)으로 나타났다.

그리고 체계의 수준을 낮춰 충북도의 경우를 살펴보면 8월 5일에 충청권(대전, 세종, 충남, 충북)을 합한 충청권협의회는 AI·메타버스 융합생태계를 구축하여 사람들의 다양한 일상생활에 만족하도록 지원할 것이며 충청권역의 특징과 강점을 살리는 기관으로 한국과학기술원(KAIST), 한국전자통신연구원(ETRI), 한국과학기술정보연구원(KISTI) 등이 협력한다. 협의체에서는 인간에게 메타버스로 접목될 수 있는 인공지능(AI), 가상현실(VR), 증강현실(AR), 블록체인, 사물인터넷(IoT), 디지털트윈, 5G, 슈퍼컴퓨팅, 데이터, 콘텐츠 등 인공지능과 메타버스 융합에 집중한다고 하였다.[24] 특히, 이러한 노력으로 인한 결실들은 사회복지분야에도 적용할 계획을 추진할 것이라고 협의한 바가 있다는 사실에 대하여 어느 정도 들었다는 경우가 69명(30.53%)으로 나타났고, 분명히 들은 경우는 15명(6.6%)으로 나타났다. 그리고 잘 모르겠다고 응답한 경우는 88명(38.9%)으로 나타났고 전혀 모르겠다는 경우도 54명(23.9%)으로 나타났다.

이어서 서울시는 11월 3일에 메타버스 5개년계획(2022∼2026)을 발표하였다.[25] ‘메타버스 서울’은 2022년 도입, 2023~2024년 확장, 2025~2026년 정착 3단계에 걸쳐 구현할 것이고 1단계 사업으로 플랫폼을 구축하고, 경제·교육·관광 등 7개 서비스를 도입한다고 하였다. 이러한 계획은 메타버스가 사람들의 일상일 것이라고 판단한 것이며 다양한 일상생활에서 만나는 생활의 욕구를 메타버스를 통해 어느 정도 해결하고자 하는 것이다. 이와 같이 공공기관이 메타버스에 집중하여 발표한 계획에 대하여 어느 정도 들었다는 경우가 66명(29.2%)으로 나타났고, 분명히 들은 경우는 12(5.3%)으로 나타났다.

24) https://www.fnnews.com/news/202108091304243716
25) http://tvseoul.kr/news/article.html?no=40623

그리고 잘 모르겠다고 응답한 경우는 93명(41.2%)으로 나타났고 전혀 모르겠다는 경우도 55명(24.3%)으로 나타났다.

광주사회서비스원은 광주장애인종합복지관과 함께 ‘메타버스 in 사회복지’를 개최하고 사회복지종사자를 대상으로 사회복지분야에서 활용을 목표로 교육하였다.[26] 최근 들어 사회복지분야에서도 신입사원교육 등에 대해서도 메타버스를 활용하는 기관도 있고 이와 같이 메타버스를 사회복지사들에게 교육하여 활용하도록 하는 기관들도 늘어나고 있으며 이들 중의 하나인 것이다. 이러한 사실을 어느정도 알고 있는가를 물었다. 들어서 어느 정도는 알고 있다는 경우가 64명(28.4%)으로 나타났고, 분명히 들은 경우는 13(5.8%)으로 나타났다. 그리고 잘 모르겠다고 응답한 경우는 90명(40.0%)으로 나타났고 전혀 모르겠다는 경우도 58명(25.8%)으로 나타났다.

<표 4> 메타버스의 사회적 영향

빈도(%)

항목 변수	전혀 모른다	모른다	약간 알고있다	매우 잘 알고있다	
정부의 한국판 뉴딜정책2.0에서 메타버스 산업육성	49(21.7)	91(40.3)	73(32.3)	13(5.8)	
충청권(대전·세종·충남·충북)의 AI·메타버스 융합생태계 구축하여 사회복지에 적용계획	54(23.9)	88(38.9)	69(30.5)	15(6.6)	
서울시의 메타버스 5개년계획(2022-2026)	55(24.3)	93(41.2)	66(29.2)	12(5.3)	
광주사회서비스원은 ‘메타버스 in 사회복지’ 개최 사회복지분야에서 활용	58(25.8)	90(40.0)	64(28.4)	13(5.8)	
합계	54(23.9)	91(40.3)	68(30.0)	13(5.8)	

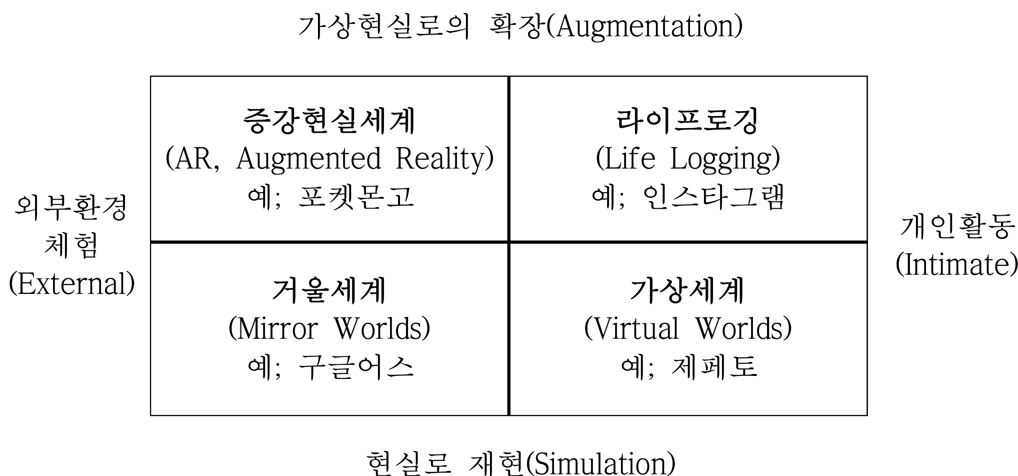
이상의 내용을 전반적으로 살펴봤을 때, 전체적인 평균으로 봤을 때도 약 35.8%만이 메타버스에 대한 소식을 접하였다고 하였다. 특히, 체계수준이 넓을수록 많이 알아들은 경향이 있음을 알 수 있다. 이러한 상황을 볼 때, 가장 중요하다고 판단되는 사회복지 분야에서의 메타버스에 대한 교육과 프로그램에 대한 적용을 알 수 있는 사회복지분야의 동향에 대해서는 약함을 알 수 있다.

26) https://gwangju.pass.or.kr/notice-notice_board/view/id/486#u

2. 메타버스 사용

1) 메타버스유형인지

현재 메타버스를 말하고 있는데 메타버스를 처음 언급한 경우는 1992년에 스노우 크래쉬에서 처음으로 사용하였고 그 후로 종종 사용하다가 미국의 미래가속화연구재단(ASF; Acceleration Studies Foundation)에서 2007년에 메타버스의 개념에 대한 유형을 제시하였다(ASF, 2007).



<그림 1> 미국 미래가속화연구재단이 분류한 메타버스의 유형

이 때, 제시한 유형이 증강현실세계, 라이프로깅, 거울세계와 가상세계이다. 이러한 분류는 '메타버스 로드맵'에서 <그림 1>과 같이 가로축은 기술과 이용자 간의 관계에 대한 스펙트럼으로 현실을 확장(Augmentation)시키거나 재현(Simulation)시키는 것이고, 세로축은 기술과 현실 간의 관계에 대한 스펙트럼을 의미하는 것으로 인간의 내적인 몰입으로 개인활동(Intimate)이냐 혹은 외적인 투영으로 외부환경을 체험(External)하느냐에 따라 설정하여 4가지의 유형으로 분류하였다(이현정, 2021). 이렇게 나눠진 4가지의 유형은 현재에 이르러 증강현실(AR; Augmented Reality), 가상현실(VR; Virtual Reality), 혼합현실(MR; Mixed Reality)로 구분하여 분류해보았다. 증강현실에 해당되는 결과는 포켓몬고이고, 가상현실에 해당되는 결과는 로블룩스, 제패토, 이프랜드이며,

혼합현실은 이러한 증강현실과 가상현실을 혼합한 기술의 결과로 나타난다. 즉, 이러한 AR, VR, MR을 아우르는 확장현실(XR; eXtended Reality) 등의 기술들이 발달되면서 각각의 유형들이 융·복합되어 새로운 메타버스의 세계로 발전하는 추세에 있다.

메타버스의 유형비교는 윤정현(2021)이 김상균(2020), ASF(2007), 이승환(2021)의 연구내용을 토대로 <표 5>처럼 재구성한 것이다. 각각의 메타버스의 유형에 대하여 정의를 살펴보고 사람들의 욕구에 따라 이러한 유형들이 접목된다는 점을 강조하여 살펴보았으며 구현을 위해서 필요한 기술적인 측면도 살펴보았다.

현재의 시점에서 시행되는 서비스의 사례들을 살펴봄으로써 메타버스의 각 유형들은 사람들의 일상에 상당히 접목되었음을 알 수 있다. 아울러 중요한 사항으로 각각의 유형이 지니고 있는 문제점을 살펴보고 앞으로 해결해야 할 점들을 나열함으로써 무엇을 극복하고 도전으로 삼아야 할 지를 알 수 있도록 제시하였다. 증강현실세계에서는 현실의 중첩으로 인한 공간속의 혼란과 캐릭터에 대한 소유권, 라이프로깅에서는 초상권침해, 거울세계에서는 정보조직의 문제, 가상세계에서는 현실세계에서의 도피와 도덕적, 윤리적 문제를 일으킬 무질서의 발생을 우려하고 있다.

<표 5> 메타버스의 유형비교(윤정현, 2021)

	증강현실세계	라이프로깅	거울세계	가상세대
정의	현실공간에 가상의 2D 또는 3D 물체가 겹쳐져 상호작용하는 환경	사물과 사람에 대한 일상적인 경험과 정보를 캡쳐, 저장, 전송하는 기술	실제세계를 그대로 투영한 정보가 확장된 가상세계	디지털 데이터로 구축한 가상세계
구현 가치 (니즈)	현실세계와 판타지, 편의성을 결합한 몰입 콘텐츠 제공	방대한 현실세계의 경험과 정보를 언제든지 확인가능하며 타자와 공유가능	외부정보를 가상공간에 통합, 확장함으로서 활용성 극대화	다양한 개인들의 활동이 가능한 현실에 없는 새로운 가상공간을 제공
핵심 기술	-비정형 데이터 가공 -3D 프린팅 -5G 네트워크	-온라인 플랫폼 -유비쿼터스 센서 -5G 네트워크	-블록체인기술 -GIS 시스템 -데이터 저장, 3D 기술	-그래픽 기술, 5G 네트워크, 인공지능, 블록체인기술
서비스 사례	-포켓몬Go -운전석 앞의 HUD -SNOW앱 -코카콜라프로젝트 -방탈출 게임 -3D아바타를 통한 SNS활동 -에어버스, BMW의 증강현실 스마트 팩토리	-S-Health, Apple -나이키+러닝 -차량 블랙박스 -SNS(인스타그램, 유튜브, 페북 등) 매체의 블로그, Vlog, 피드 등	-구글 Earth, 네이버, 카카오 지도 -에어비엔비 -미네로바스쿨 -Zoom회의실 -플드밋 디지털 실험실 -배달의 민족 -직방, 다방 등	-프트나이트 -마인크래프트 -로블룩스 -동물의 숲 -제패토 -버버라 B서프 -시뮬레이션 플랫폼

주요 기업	-나이엔틱 -밍그레스 -마이크로소프트 -아마존 -페이스북	-나이키 -삼성, 애플 -페이스 북, 트위터 -마이크로소프트 -아마존	-구글, 네이버, 카카오 -에어비엔비 -마이크로소프트 -아마존 -페이스북	-Epic 게임 -X box game studio -네이버Z -닌텐도 -엔씨소프트 -마이크로소프트 -페이스북
부작용 (도전요소)	-현실이 중첩된 증강현실공간속의 혼란 -증강현실속 캐릭터 등에 대한 소유권	-초상권 및 재산권 침해 -내부기밀 유출 및 겸업금지위반 등	-정보조직의 문제 -거대플랫폼 낙인효과로 불공정 거래	-현실세계의 도피 -도적적, 윤리적 문제를 일으킬 무질서 우려

특히, 이승환(2021)은 기존의 인터넷 시대의 한계와 메타버스의 혁신요소를 <표 6>과 같이 2020년을 기준으로 하여 잘 표현하고 있다. 인터넷 시대의 한계점으로는 개개인의 화면밖의 행동파악, 외부요인의 개입에 대한 차단, 2D 수준의 상호작용으로 교육집중의 어려움과 같은 한계점을 메타버스세대에서는 극복하여 무한한 공간과 자료의 활용을 3D 자료와 함께 공유하고 대면교육수준의 상호작용과 개개인의 행동을 확인하는데 가능하도록 혁신한 점이 있다고 강조하였다.

<표 6> 인터넷 시대의 한계와 메타버스 시대의 혁신요소

인터넷 시대(2020년대 이전)의 한계점	메타버스 시대(2020년대 이후)의 혁신요소
2D 영상기반의 화상활용	증강현실 기반의 3D차원 공간활용
-개개인의 화면 밖 행동파악의 어려움 -외부요인의 개입에 대한 차단의 어려움 -2D 화면 수준의 상호작용으로 교육집중의 어려움	-무한한 공간과 자료의 활용을 3D자료와 함께 공유가능 -대면교육수준의 상호작용 가능 -개개인의 행동을 확인하는데 가능

이후에 한국지능정보사회진흥원은 메타버스 2.0의 단계적 진화방향에 대하여 <그림 2>과 같이 언급하였다. 1단계에서는 ASF의 설명대로 각각의 유형에서 핵심내용대로 발전하면서 필요에 따라 다양항 속성으로 융·복합되어 초지능, 초연결, 초실감을 더하여 2단계로 발전되면서 새로운 메타버스인 ‘초세계’를 순환적으로 형성하여 발전해갈 것으로 설명하고 있다.

〈그림 2〉 ‘메타버스 2.0’ 단계적 진화방향



(출처=한국지능정보사회진흥원(NIA), 2021 「ICT ISSUE BLENDER」)

학술적 측면에서는 ASF가 2006년에 메타버스 로드맵을 발표한 이후부터 글로벌 차원에서 메타버스의 역사를 다룬 연구(서승연, 2008), ASF가 시행한 메타버스의 유형을 구체적으로 소개하였고 게임에 적용한 유희적 가상세계와 일상생활에 적용한 사회적 가상세계로 분류한 연구(한혜원, 2008) 정도만 있었으며, 그동안 잠잠하다가 최근 들어 정동훈(2017)은 가상현실에 관하여 사용자 관점에서 이론적으로 접근하고 실제적으로 살펴보았고, 송원철과 정동훈(2021)은 ASF가 분류한 메타버스의 유형이 이론적인 기반을 갖지 못하고 개념정의가 엄밀하지 못하며 검증할 수 없는 예측과 현상에 대한 설명이라고 문제점으로 지적한 후, 메타버스에 대한 새로운 합리적 개념화를 시도한 연구가 학술적 논의의 가치를 더하고 있다.

이러한 메타버스의 유형에 대하여 학술적 논의보다는 현실적으로 어떻게 구현되는가에 초점을 두고 ASF의 각각의 유형에 대하여 어느 정도 알고 있는가를 질문한 결과 <표 7>에서 보는 바와 같이 증강현실세계에 대해서 약간알고있다가 137명(60.6%)으로 가장 많고 다음으로 모른다는 48명(21.2%)으로 나타났다. 라이프로깅의 경우 약간알고있다가 87명(38.5%)으로 많이 나타나고 다음으로 모른다는 경우가 76명(33.6%)으로 나타났다. 거울세계의 경우는 모른다는 응답이 98명(43.4%)으로 가장 많고 약간알고있다는 80명(35.4%)으로 나타났다. 가상세계에 대해서는 약간 알고있다는 응답과 모른다는 응답이 86명(38.1%)으로 같은 결과로 나타났다. 전반적으로 보면 알고있다는 응답으로 가장 많이 나타난 유형은 포켓몬고와 같은 증강현실 세계이고, 다음으로는 인스타그램과 같은 라이프로깅이며, 모른다는 응답으로 가장 많이 나타난

유형은 거울세계이다. 즉, 그동안 생활에서 경험한 메타버스의 유형은 알고 있지만 경험하지 못한 유형은 모르는 경향이 높았다.

<표 7> 메타버스의 유형인지

빈도(%)

변수 \ 항목	전혀 모른다	모른다	약간 알고있다	잘 알고있다	
증강현실세계	13(5.7)	48(21.2)	137(60.6)	28(12.4)	
라이프로깅	25(11.1)	76(33.6)	87(38.5)	38(16.8)	
거울세계	37(16.4)	98(43.4)	80(35.4)	11(4.9)	
가상세계	43(19.0)	86(38.1)	86(38.1)	11(4.9)	
합계	118(13.0)	77(33.9)	98(43.2)	22(9.7)	

여기에서 생각해봐야 할 점은 앞에서 메타버스를 아는가에 대한 질문에서는 26.9%정도가 알고 있다고 응답하였지만 메타버스에 대한 유형을 설명하고 구체적으로 그 유형의 아는 바를 질문하였을 때 안다고 응답하는 비율에 52.9%로 높아졌음을 알 수 있다. 이러한 현상은 아마도 메타버스라는 단어를 직접적으로 들었을 때와 설문지에서 메타버스를 유형을 예를 통하여 구체적으로 설명함으로 과거에 알았던 개념이 메타버스로 확대되는 인지의 폭을 넓혔으리라고 생각한다.

2) 플랫폼인지

이상에서 살펴본 바와 같이 메타버스의 다양한 유형에 있어서 소개된 메타버스 플랫폼으로 제패토(zepeto), 게더타운(gather town), 이프랜드(ifland)[27]를 알고 있는 정도를 물은 결과 <표 8>에서 보는 바와 같이 3가지 중에서 어느 정도는 알고있다와 알고있다고 응답한 사람을 합하면 제패토(zepeto) 24.6%, 게더타운(gather town) 13.4%, 이프랜드(ifland) 12.5%로 나타났다.

27) 제패토와 이프랜드는 플레이스토어에서 앱으로 다운받아 사용하면 되지만, pc에서는 사용할 수 없고, 게더타운은 앱으로 사용이 안되고 pc에서 접속해야한다.

<표 8> 메타버스의 플랫폼인지

빈도(%)

항목 변수	전혀 모른다	모른다	어느 정도 알고 있다	잘 알고 있다	
제패토(zepeto)	75(33.2)	95(42.0)	48(21.1)	8(3.5)	
게더타운(gather town)	86(38.4)	108(48.2)	28(12.5)	2(0.9)	
이프랜드(ifland)	86(12.8)	110(60.6)	26(11.6)	2(0.9)	
합계	82.3(36.3)	104.3(46.0)	34(15.0)	4(1.7)	

하지만 모른다와 전혀모른다고 응답한 사람은 상당히 많다고 나타났다. 하지만 지금도 빠르게 진화하는 메타버스의 가치를 연구하고 이용자가 관심있는 각 플랫폼별로 고퀄리티의 IT컨텐츠를 제작하기도 한다(https://play4.co.kr/index#). 물론 여기에 제시한 플랫폼을 제외하고도 로블록스(roblox), 호라이즌(horizon), 동물의 숲(animal crossing) 등이 있으며 사회복지재단 초록우산 어린이재단은 메타버스로 ‘초록우산 어린이랜드’를 오픈하여 소통의 장으로 활용하고 있다.

3) 플랫폼사용

아울러 이러한 메타버스플랫폼을 사용해본 경험이 있느냐고 질문한 결과 <표 9>에서 보는 바와 같이 사용해본 경험이 있는 사람은 48명(21.1%)으로 나타났으며 사용해본 경험에 따라 갖는 느낌에 대해서는 긍정적으로 느낀 사람은 39명(81.2%)으로 나타난 반면에 부정적인 사람은 9명(18.8%)으로 나타난 결과를 볼 때, 메타버스플랫폼을 경험해본 사람은 긍정적인 태도를 가질 수 있고 메타버스의 사용을 확산시킬 수 있는 바탕을 만들 수 있을 것이라고 예측된다.

<표 9> 메타버스의 플랫폼사용경험

빈도(%)

항목 변수	있음		없음		
플랫폼사용여부	48(21.1)		179(78.9)		
	매우 부정적	다소 부정적	다소 긍정적	매우 긍정적	
사용느낌(n=48)	0	9(18.8)	34(70.8)	5(10.4)	

4) 메타버스이해

메타버스의 인식에 있어서 메타버스의 정의에 대해서 질문하였다. 서두에서도 언급했듯이 아직까지 메타버스에 대하여 합의된 정의와 개념은 학자들 간에 없다고 한다(송원철, 정동훈, 2021). 그래서 사회복지사들은 어떻게 이해하고 있는가를 알아보기 위하여 정의와 특성에 대하여 질문하였다.

(1) 정의

메타버스에 대한 정의에 대한 언급은 메타버스와 관련된 기술의 발전에 따라 정의가 달라지기 때문에 진화에 따른 정의를 질문하였다. 한국지능정보사회진흥원(NIA)은 메타버스의 재부상에 따라 지속가능한 생태계의 형성을 위하여 메타버스의 진화방향성을 분석한 「리부트 메타버스(Re-Boot MVS), 2.0 시대로의 진화」 이슈보고서를 발간하였고, 메타버스의 진화방향성을 단계적으로 정의하였다(한국지능정보사회진흥원(NIA), 2021).[28] 메타버스의 진화단계는 촉발기(Metaverse 1.0 : Trigger), 과도기(Metaverse 1.5 : Transition), 융합기(Metaverse 2.0 : Convergence) 등 3단계로 정의하였다. 촉발기는 메타버스 등장과 대표 서비스의 성공이 메타버스 열풍을 촉발시키고, 메타버스를 증강현실(AR), 라이프로깅(LG), 가상세계(VW), 거울세계(MW) 4대 유형으로 구분하고 정의를 확립한 것이고, 과도기는 AR·VR 등 가상현실 기술, 제품을 중심으로 생태계가 발전하고

7) https://www.brainmedia.co.kr/MediaContent/MediaContentView.aspx?MenuCd=BRAINTRAINING&contIdx=22009

이에 기반한 XR 서비스가 확산됐으나 메타버스의 대표 서비스가 부재했던 것이며, 융합기는 다양한 속성(XR·SNS·디지털트윈·가상세계)이 초연결, 초지능, 초실감으로 융합되어 '현실과 가상을 넘나드는 超(초)세계' 로 발전하고 진화한 것으로 정의하였으며 현재가 융합기에 해당된다고 하였다.

고선영, 정한균, 김종인, 신용태(2021a)는 메타버스의 정의를 기능관점, 진화관점, 기술관점에서 살펴보았고 이 역시 시대적인 흐름을 반영한 진화과정과 같다고 하였다. 기능관점을 살펴보면 정보검색(포털), 소통(소셜네트워킹서비스), 유희(게임)의 기능과 요소를 모두 통합한 인터넷이고 진화관점에서는 기존의 인터넷이 3D를 기반으로 진화한 새로운 인터넷으로 이렇게 진화된 배경에는 코로나19의 확산, 5G 보급, 가상융합기술(XR)의 진보에 따른 것이며 기술관점에서는 가상세계를 완전 또는 부분적으로 구현할 수 있는 가상융합기술과 개념의 복합체라고 정의하였다.

질문은 메타버스의 진화과정에 따른 3가지의 세대별 정의로 질문하였고 <표 10>에서 보는 바와 같이 그렇다고 응답한 사람은 인터넷기능과 요소의 통합에서 207명(91.6%), 3D기반인터넷 202명(89.0%), 확정기술의 복합체 203명(89.4%)로 전반적으로 긍정적인 응답으로 나타났다. 이는 설문에 앞서서 메타버스에 대한 설명을 하였기 때문에 이러한 긍정적인 응답으로 나타나는 인식으로 판단된다.

<표 10> 메타버스의 정의

빈도(%)

항목 변수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	어느정도 그렇다	매우 그렇다	
정보검색(포털), 소통(SNS), 인터넷게임의 기능과 요소의 통합 인터넷	7(3.1)	12(5.3)	146(64.6)	61(27.0)	
3D기반으로 진화한 인터넷	6(2.6)	19(8.4)	133(58.6)	69(30.4)	
가상세계를 구현할 수 있는 기술과 개념의 복합체	6(2.6)	18(7.9)	121(53.3)	82(36.1)	
합계	6.3(2.8)	16.3(7.2)	133.3(58.7)	70.7(31.1)	

(2) 특성

현재 메타버스의 정의에 대해서도 정리가 되지 않았지만 메타버스라고 말할려면 어느 정도의 특성을 가져야 한다고 말하고 있다. 김상균(2021b)은 메타버스가 고도화됨에 따라 핵심적인 특성은 연속성(Seamlessness), 실재감(Presence), 상호운영성(Interoperability), 동시성(Concurrence)과 경제흐름(Economy)으로 제시하고 이러한 특성들을 묶어 SPICE모델을 정립하였다.[29] 고선영, 정한균, 김종인, 신용태(2021a)는 메타버스의 특성을 5C로 즉, 세계관(Canon), 창작자(Creator), 디지털통화(Currency), 일상의 연장(Continuity), 연결(Connectivity)로 언급하였다. 특성에 대한 다양한 제시는 학문적 배경에 따라 달라지는 양상을 지니고 있으나 여기에서는 이들의 특성으로 5C를 중심으로 알아보고자 한다.

첫째, 메타버스에는 영화나 만화에서 작품을 설정할 때 배경이 되거나 묘사하는 설정으로 전제나 가정을 의미하는 것과 같은 차원에서 세계관(Canon) 사상이 있을 수 있다는 것이다. 메타버스의 시공간은 설계자와 참여자들이 함께 구성해 나가며 확장하는 것이다. 이러한 관점은 메타버스의 시작이 디지털세대인 MZ세대부터 시작했기 때문에 그들의 특성을 잘 반영하는 것이다. 이들은 콘텐츠나 서비스를 취향대로 소비하고 생산하는 능동자의 역할이 그대로 적용된다.

둘째, 메타버스에서는 누구나(AI조차도) 콘텐츠를 창작할 수 있는 창작자(Creator)가 될 수 있다. 메타버스는 참여자가 자발적으로 자신만의 블로그, 사진・영상촬영, 아바타의상제작, 실감콘텐츠 제작 등을 3D 디지털콘텐츠로 무한정으로 구성하고 그 세계를 구축하거나 확장할 수 있다. 셋째, 메타버스 안에서 콘텐츠가 생산되고 소비도 가능하기 때문에 디지털화폐(Currency)가 사용되면서, 필요하면 그러한 가치를 저장하거나 교환하기 할 수 있게 된다.[30] 따라서 미래에는 더 확대될 것으로 예상된다.

넷째, 메타버스는 현실과 가상으로 이루어지면서 일상이 연속되기를 요구될 것이고 이는 일상이 연장(Continuity)되는 것이다. 다시 말해, 현실에서의 나와 가상에서의 아바타가 상호작용하면서 일상의 결과를 보여주기 때문에 현실에서의 나의 경험이 축척되는 것과 같이 메타버스 안에서 친구를 만나고, 쇼핑하고, 학교가고, 회사다니는 등의 일상이 가능해져야 할 것이다. 즉, 메타버스와의 상호작용이 일회로 끝내는 것이 아니라 인생의 여정처럼 지속적으로 진행되어야 메타버스로서의 기능이 가능하다고 볼 수 있는 것이다.

29) https://dbr.donga.com/article/view/1202/article_no/9977/ac/search
30) 현재는 로블록스에서 사용되는 로벅스는 현금으로 살 수 있어 교환이 가능하다.

다섯째, 메타버스는 현실과 가상을 개방체계화하여 연결(Connectivity)시킨 것이다. 또한 체계를 확대하여 서로 다른 메타버스와도 연결하며, 이러한 연결 속에서 사람과 아바타, 시간과 공간을 연결한다. 시공간을 메타수준으로 초월해 인류가 쌓은 지식을 더욱 풍부하게 공유함으로서 유익한 정보를 함께할 수 있다. 이와 같이 연결성을 기반으로 하여 더욱 높은 메타수준에서 또 다른 세계를 창조하고 확장해 나갈 수 있다.

그리고 이러한 특성의 설명에 따라 질문해 보았다. 각각에 대하여 3문항으로 구성하였고, 응답은 그렇다라고 긍정적으로 받아들이는 빈도로 알아보았다. 우선 <표 11>에서 보는 바와 같이 세계관에 있어서 전반적으로 그렇다는 경향을 84~90%에서 보이고 있다. 특히 메타버스의 세계는 설계자와 이용자가 함께 만들어가는 확장성을 갖는다는 측면에서 204명(90.3%)이 인식하는 비율이 높고, 세계관을 갖는다고 측면에서 199명(87.7%)으로 나타났으며 능동적인 자세에서 190명(84.1%)로 나타났다. 창작자에서는 그렇다는 경향은 81~86%에서 보이고 있다. 특히 메타버스는 창작물을 무한으로 생산할 수 있다는 특성을 가져야한다고 응답한 응답한 경우가 196명(86.3%)로 나타났고, 모두가 콘텐츠 창작가라는 특성을 가져야한다고 응답한 경우가 187명(83.1%)으로 나타났으며, 3D디지털 콘텐츠로 창작할 수 있다는 특성을 가져야한다고 응답한 경우가 184명(81.4%)로 나타났다. 디지털통화에 있어서 그렇다는 경향은 70~86%에서 보이고 있다.

<표 11> 메타버스의 특성

빈도(%)

변수	항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	어느정도 그렇다	매우 그렇다	
세계관	세계관사상	6(2.6)	22(9.7)	131(57.7)	68(30.0)	
	설계자와 이용자들의 확장성	3(1.3)	19(8.4)	117(51.8)	87(38.5)	
	이용자의 능동적인 자세	6(2.7)	30(13.3)	120(53.1)	70(31.0)	
창작자	모두가 콘텐츠 창작자	6(2.7)	32(14.2)	107(47.3)	81(35.8)	
	3D 디지털 콘텐츠로 자발적 구축과 확장가능	5(2.2)	37(16.4)	125(55.3)	59(26.1)	
	무한한 창작물 생산	5(2.2)	26(11.5)	117(51.5)	79(34.8)	
디지털 통화	생산과 소비의 가능성	3(1.3)	29(12.8)	118(52.2)	76(33.6)	
	디지털화폐의 통용성	7(3.1)	34(15.0)	102(44.9)	84(37.0)	
	디지털화폐는 현실화폐로 전환 가능	9(4.0)	57(25.2)	107(47.3)	53(23.5)	
일상의 연장	가상과 현실에서 연속적 존재	7(3.1)	44(19.4)	126(55.5)	50(22.0)	
	인생여정처럼 지속적 진행	5(2.2)	40(17.6)	121(53.3)	61(26.9)	
	나와 아바타의 일상적인 결과로 반영	7(3.1)	49(21.7)	115(50.9)	55(24.3)	
연결	시간과 공간을 연결	11(4.8)	27(11.9)	133(58.6)	56(24.7)	
	메타버스세계 간의 연결	4(1.8)	33(14.5)	131(57.7)	59(26.0)	
	사람과 아바타 연결	5(2.2)	47(20.7)	123(54.2)	52(22.9)	
합계						

특히, 생상과 소비의 기능성을 가져야한다고 인식하는 경우가 184명(85.8%)으로 높게 나타나고, 디지털화폐가 통용되어야 한다고 응답한 경우가 186명(81.9%)으로 나타났으며 디지털화폐가 현실화폐로 전환할 수 있다는 측면에서는 다소 낮아져 160명(70.8%)으로 나타났다. 일상의 연장에 있어서 그렇다는 경향은 75∼80%에서 보이고 있다. 메타버스에서는 경험이나 생활이 인생의 여정처럼 지속성을 바라는 응답이 182명(80.2%)으로 나타났고, 가상과 현실에서 자신이 연속적으로 존재하길 바라는 경우가 181명(77.5%)으로 나타났으며, 현실의 나와 가상세계에서의 아바타는 일상에서 서로 상호작용한다는 응답이 170명(75.2%)으로 나타났다. 연결에 있어서 그렇다는 경향은 77∼93%에서 보이고 있다. 메타버스와 다른 메타버스와는 연결될 수 있다고 응답하는 경우가 190명(93.7%)으로 나타났고, 시간과 공간도 연결될 수 있다고 응답하는 경우가 189명(83.3%)으로 나타났으며, 현실의 나와 가상세계에서의 아바타는 연결될 수 있다는 응답이 170명(75.2%)으로 나타났다.

이상에서 메타버스의 특성에 있어서 보다 적극적으로 받아들이는 것으로 인식하고 있는 특성은 연결을 가장 적극적으로 받아들이고 다음으로는 세계관, 창작자, 일상의 연장과 디지털 화폐의 통화로 생각할 수 있다. 연결은 아마도 체계를 개방될 상황을 생각해보는 것이기 때문에 다른 항목과 달리 받아들이기 쉬울 것이다. 그러나 디지털 화폐의 통화를 받아들이기 어려운 것은 아마도 메타버스환경에서 가상세계는 가상일 것이라는 관점과 아직까지 현실세계와 가상세계가 연결되는 시점을 이해하기 힘들 것으로 작용했을 가능성을 지니고 있으므로 극복해야 할 과제로 인식된다. 이러한 인식의 상황에서 메타버스의 교육내용은 앞으로 메타버스로의 전환(metaverse transformation)이 점차적으로 실감있는 콘텐츠를 중심으로 발전될 수 있는 과정이 있음을 강조해야 할 것이다.

제3절 메타버스의 태도

1. 메타버스 역량

메타버스시대를 맞이하면서 사회복지사들이 필요하다면 그에 걸맞는 역량을 키워야 할 것이다. 그러기 위해서는 교육에 필요한 지를 알아보고 다음으로 교육내용을 살펴봐야 할 것이며 강화할 역량도 알아봐야 할 것이다.

메타버스 시대가 오고 있다라는 사실을 알게되고 사회복지분야에서도 받아들일

것이라고 인식한다면 사회복지사는 이에 대한 대책으로 메타버스를 알아야 할 태도로 준비해야 할 것이다. 우선적으로 시회복지실천을 시행함에 있어서 전문가로서 부족한 부분이 있다면 보수교육이나 내·외부교육을 통해서 보충하도록 제도적으로 규정하고 있다. 교육이 필요하다면 제공해야 할 내용과 사회복지사의 역량을 강화시키는 것이고 나아가 실천현장에서 어떤 부분에서 메타버스를 적용시킬 것인가를 알아봐야 할 것이다.

1) 필요한 교육 제공

우선 메타버스환경에서 사회복지사들이 적응하기 위해서 교육이 필요한가를 질문하였다. <표 12>에서 메타버스교육이 필요한가를 질문한 결과 매우 필요하다가 117명(53.7%)로 나타나고 어느 정도 필요하다는 88명(40.4%)으로 나타나 94.1%에서 필요하다는 태도를 보이고 있다. 이러한 태도는 메타버스가 인터넷을 사용하다가 시대적으로 새롭게 요청되는 생활환경이라고 판단될 수 있기 때문에 새로운 환경에 적응하기 위해서는 교육을 통해서라도 적극적으로 참여할 수 있다는 의미로 받아들일 수 있는 것이다. 앞에서 살펴보았듯이 그동안 사용해왔던 인터넷을 사용하기에는 한계점을 익히 알아왔었으나 메타버스를 통하여 그러한 어려움을 극복할 수 있는 방안을 찾아볼 수 있기 때문에 필요한 교육을 적극적으로 제공할 필요가 있을 것이다.

우선 제공해야 할 교육내용으로는 메타버스를 이해하기 위해서 기본적인 유형을 이해해야 하고 메타버스 플랫폼을 운영하거나 다룰 수 있는 방법뿐만 아니라 앞으로의 발전과정과 유형간의 융·복합적인 사례를 알려줌으로써 미래를 위한 창의성을 갖도록 하는 컨셉을 잡도록 하기 위해서 그리고 더 나아가 현장에서의 활용을 결정하기 위해서 플랫폼 간의 비교도 파악해야 할 것이다. 기존의 플랫폼을 그대로 사용할 수 있지만 업무에 따라 프로그램을 개발해야 할 필요에 따라 그 과정도 알면 좋을 것이다. 또한 이미 업무에서 활용하고 있는 프로그램을 설명하거나 사례를 이해하고 최종적으로 메타버스를 활용함에 있어 순기능에 따를 것이지만 역기능도 있을 수 있어 메타버스를 선택함에 있어 주의해야 할 점들을 알아야 할 것이다. 또한 대상자에게 메타버스를 다루는 방법도 알려 줘야 할 필요성이 있으므로 가르치는 방법도 추가하면 좋을 것이다.

이어서 교육내용으로 매우필요하다와 어느정도 필요하다를 합하여 살펴보면 메타버스 활용사례에 대한 설명이 217명(95.6%)으로 가장 필요한 요구를 보여주었고, 메타버스 플랫폼의 운용과 방법의 실습이 212명(93.3%)으로 나타나 사회복지현장에서 직접적으로

활용할 목적으로 교육이 이루어지기를 바라고 있다. 그리고 메타버스의 4가지 유형에 대한 교육, 메타버스의 순기능과 역기능에 관한 교육과 메타버스를 활용한 프로그램 개발과정교육은 필요가 약간 낮은 것으로 나타났다.

<표 12> 필요한 교육 제공

빈도(%)

항목 변수	전혀 필요없다	거의 필요없다	어느정도 필요하다	매우 필요하다	
메타버스교육의 필요	5(2.3)	8(3.5)	88(40.4)	117(53.7)	
메타버스의 4가지 유형에 대한 교육	4(1.8)	11(4.8)	80(35.2)	132(58.1)	
메타버스 플랫폼의 운용과 방법 실습	3(1.3)	5(2.2)	52(23.0)	166(73.5)	
메타버스를 활용한 프로그램 개발과정	6(2.7)	19(8.4)	70(31.0)	131(58.0)	
메타버스 활용사례에 대한 설명	4(1.8)	6(2.6)	72(31.7)	145(63.9)	
메타버스의 순기능과 역기능에 관한 교육	6(2.7)	7(3.1)	73(32.3)	140(61.9)	
합계	5.6(2.5)	11.2(4.9)	87(38.3)	166.2(73.2)	

2) 필요역량

사회복지사의 역량을 강화하기 위해서는 메타버스를 적용시킬 때, 기존의 프로그램을 개발하는 방식과 차이가 있을 것이다. 따라서 메타버스의 특성을 알고 프로그램에 적용시키기 위해서 체계를 융합하고 복합시키는 과정에 대하여 능력을 강조하는 역량을 발휘하도록 해야 할 것이다. 메타버스라는 새로운 수단이나 도구를 적용하기 위해서 유사한 위치에 놓인 신입 사회복지사에게 필요한 역량이 무엇인가라는 목적에 따라 신입 사회복지사와 중간관리 사회복지사 두 집단을 비교하는 질적 연구를 수행한 김승룡(2021)의 연구를 보면 실천 역량, 관계형성 역량, 통찰 역량, 도구 역량, 개인 내적 역량을 도출하였고 중간관리 사회복지사 집단에서는 보다 세부적이고 구체적인 역량을 도출하였다. 이러한 결과에서 메타버스라는 도구를 적용할 때 필요한 역량을 유추하면 실천부문에서는 대상자에게 제공되는 프로그램을 개발하면서 융복합적으로 개발하는 역량이 필요

할 것이고, 사회복지사도 이러한 메타버스를 적용하여 대상자에게 도움이 되도록 노력하는 기본적인 원조정신을 다시 제공하여 강조할 수 있는 정신역량이 필요할 것이며 메타버스라는 새로운 도구를 파악할 수 있는 지식역량을 갖추어야 할 것이다. 즉, 사회복지의 기초적인 구성요인으로 지식, 가치, 기술을 생각한다면 메타버스에 대한 지식역량, 가치로 인정되는 정신역량 그리고 기술로 대비되는 융복합개발역량이 메타버스역량으로 필요한 역량일 것이다.

메타버스를 다루기 위해서 갖추어야 할 역량으로는 <표 13>에서 보는 바와 같이 사회복지프로그램의 융복합적 개발역량, 메타버스의 운영과 기술에 대한 지식역량, 창의적이고 기획적인 정신역량의 순으로 필요하다는 태도를 보이고 있다. 그리고 이러한 역량들은 현재의 사회복지현장에서도 필요한 역량으로 생각하는 것들이다.

<표 13> 필요역량

빈도(%)

항목 변수	전혀 필요없다	거의 필요없다	약간 필요하다	매우 필요하다	
사회복지프로그램의 융복합적 개발역량	3(1.3)	23(10.2)	119(52.7)	81(35.8)	
창의적이고 기획적인 정신역량	3(1.3)	25(11.1)	113(50.0)	85(37.6)	
메타버스의 운영과 기술에 대한 지식역량	3(1.3)	24(10.6)	108(47.6)	92(40.5)	
합계	3(1.3)	24(10.6)	113.3(49.9)	86(37.9)	

3) 적용프로그램 개발

사회복지분야에서 적용해볼 수 있는 프로그램은 어떤 분야이고 과연 개발할 수 있는가? 라는 점에서 생각해 볼 수 있다. 우선 적용해볼 수 있는 분야는 기관홍보 프로그램, 행사(이벤트) 프로그램, 업무와 회의 프로그램, 상담 및 치료 프로그램, 교육과 강의 프로그램이다.

기관홍보 프로그램은 메타버스를 활용하는 기관은 대부분 적용하고 있다. 행사(이벤트) 프로그램은 직원교육이나 특별행사 등을 실시할 때 적용할 수 있다. 지난 11월 6일(토)부터 11월 19일(금)까지 청주시와 충청북도청주교육지원청 청주행복교육지구는 2021청주행복교육 한마당축제로 '메타버스 같이(가치)타-U'를 메타버스플랫폼 게더타운으로 행사를 시행하였다.[31]

업무와 회의 프로그램은 업무의 일과를 정리하고 회의가 있으면 가상세계에서 진행한다. 특히 재택근무가 시작되는 경우에 더욱 적합하다. 2020년 5월 14일 스타트업 스페이셜(Spatial)은 코로나19 극복을 위해 원격회의 솔루션용 AR·VR 협업 플랫폼을 개발하여 일반인 대상에게 무료로 제공되는 제품을 출시했다. 아울러 프리미엄 기능이 포함된 기업용 제품(엔터프라이즈 버전)도 코로나 사태가 진정될 때까지 무료로 제공한다고 밝혔다.[32] 이 플랫폼은 멀리서도 같은 공간에 있는 것처럼 함께 일할 수 있는 협업 플랫폼으로 AI(인공지능) 기술을 활용하여 사진 한 장만으로 실물과 닮은 3차원 아바타를 만들어서 동료들과 대화하고 협업할 수 있다.

상담 및 치료 프로그램은 다양한 측면에서 활용될 수 있다. 실제적으로 대면상황과 같은 실감을 느끼면서 상담을 가질 수 있고 대상자를 보호하기 위하거나 대면하기 힘든 폭력피해자들은 아바타를 활용하여 상담에 임할 수 있다. 교육부에서는 교육회복 지원 사업 중에서 직접 만나는 부담감을 줄이기 위해서 선배동행프로그램을 제페토를 활용한다. 치료적인 측면에서는 치매 전 단계로 불리는 경도인지장애 노인들의 인지능력을 개선할 수 있도록 가상세계를 통해 복습하고 훈련하는 프로그램을 운영할 수 있다. 좀 더 적극적인 디지털 프로그램으로 ‘메타기억교실’을 개발한 이모코그가 있다. 사용자는 시공간의 제약없이 사용하는데 단순계산이나 도형맞추기가 아니라 실제 기억이 형성되는 과정을 체계적으로 교육한다.[33]

교육과 강의 프로그램은 현재도 메타버스를 활용하여 다양한 방법으로 비대면 교육과 강의를 실시하고 있다. 이러한 상황을 좀 더 실감있는 콘텐츠로 바꾸기 위한 내용이다.

이상과 같이 앞으로 메타버스를 적용하여 프로그램을 개발할 수 있는 영역에 대하여 어느 정도인가를 질문하여 보았다. <표 14>에서 보는 바와 같이 매우그렇다와 어느정도 그렇다를 합하여 살펴보면 기관홍보프로그램이 적용해볼 수 있는 영역이라고 203명 (89.8%)으로 나타나고 이어서 행사(이벤트) 프로그램에서 197명(87.1%)으로 나타났으며, 교육과 강의 프로그램에서 186명(83.4%)으로 나타났다. 업무와 회의 프로그램과 상담 및 치료 프로그램에서는 개발하려는 태도가 낮게 나타났는데 각각에서 155명(69.8%)과 137명 (61.2%)으로 나타났다. 이와 같은 경향은 사회복지사들이 현재 중점을 두고 있는 업무와 관련될 것으로 판단된다.

31) https://www.breaknews.com/847600
32) https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/05/14/2020051402833.html
33) https://magazine.hankyung.com/job-joy/article/202111047774d

<표 14> 적용프로그램 개발

빈도(%)

항목 변수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	어느정도 그렇다	매우 그렇다	
기관홍보 프로그램	9(4.0)	14(6.2)	100(44.2)	103(45.6)	
행사(이벤트) 프로그램	11(4.9)	18(8.0)	102(45.1)	95(42.0)	
업무와 회의 프로그램	13(5.9)	54(24.3)	98(44.1)	57(25.7)	
상담 및 치료 프로그램	28(12.5)	59(26.3)	92(41.1)	45(20.1)	
교육과 강의 프로그램	16(7.2)	21(9.4)	100(44.8)	86(38.6)	
합계	15.4(6.8)	33.2(6.6)	98.4(43.3)	77.2(34.0)	

2. 메타버스활용

메타버스를 활용하기 위해서는 일반적으로 사람들의 생활이 메타버스환경으로 전환된다고 할 때, 메타버스가 갖다주는 유용성에 대하여 어떠한 태도로 임하는가를 파악할 필요가 있다. 여기에서는 메타버스의 유용성을 이용자와 기관으로 나누어 살펴보았다.

1) 이용자 유용성

우선 이용자가 갖는 메타버스의 유용성을 익명성, 대상자 확장성, 이동성, 사회성의 4가지로 살펴보았다.

<표 15> 이용자 유용성

빈도(%)

항목 변수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	어느정도 그렇다	매우 그렇다	
익명성	8(8.5)	39(17.2)	124(54.6)	56(24.7)	
대상자 확장성	6(2.6)	65(28.6)	108(47.6)	48(21.1)	
이동성	3(1.3)	25(11.0)	127(55.9)	72(31.7)	
사회성	18(8.0)	61(27.0)	102(45.1)	45(19.9)	
합계	8.8(2.2)	47.5(21.0)	115.3(28.8)	55.3(24.3)	

이와 같은 유용성에 있어서 익명성은 가상세계에서 자신의 신분을 나타내는 캐릭터로 아바타를 사용하기 때문에 현실세계에서 자신을 드러내기 힘들 때 아바타를 이용함으로서 익명의 유용성을 갖는다고 할 수 있다. 대상자 확장성은 현실세계에서 원조과정에서 일정기준이상이 된다면 서비스의 제한을 갖게 된다. 가상세계에서 일정기준이상으로도 서비스를 제공하게 된다면 현실적인 제한의 문제를 해결할 수 있도록 해주어서 제한받을 수 있는 대상자가 확장되어 서비스를 받게 된다는 유용성을 갖게 될 수 있다. 이동성에 있어서는 서비스를 받을 수 있는 장소에서 먼거리에 있을 경우 이동하기가 어려워서 서비스에 대한 접근성이 떨어질 수 있다. 이러한 점에서 가상세계는 쉽게 이동하여 접근할 수 있으므로 서비스를 받게 된다는 유용성을 갖게 될 수 있다. 사회성은 다른 유용적 특성과 함께 적용될 수 있을 것이다. 즉, 사회성이 일차적으로 제공되지는 않지만 다른 유용성에 따라 가상세계에 접근하면서 잘 활용함으로서 동시에 사회성이 얻어지는 것이다. 사회성을 갖기에는 가상세계가 현실세계와 유사하게 다른 아바타와 친한 관계를 가질 때 유용해진다. 이러한 관계를 촉진시키는 요인이 공감이고 현실세계의 사회적 관계에서 적용되는 공감을 가상세계에서도 역할하도록 가치를 강조할 필요가 있다(이현정, 2021). 이용자의 유용성에 질문하여 알아본 결과 <표 15>에서 보는 바와 같이 응답을 매우그렇다와 어느정도 그렇다를 합하여 살펴보면 대상자가 원거리에서도 접속할 수 있으므로 편한 이동성을 갖도록 할 수 있다는 측면에서 199명(87.6%)으로 나타나 가장 높게 나타났고, 대상자가 아바타를 사용하므로 익명성을 갖게 할 수 있다는 측면에서 180명(79.5%)으로 나타났으며 사회복지기관은 가상

세계를 활용하므로 대상자를 폭넓게 확장시켜 도와줄 수 있다는 측면에서 156명(68.7%)으로 나타났다. 그리고 대상자가 가상세계와 아바타로 활동하므로 사회성을 갖는 대인관계의 폭을 넓힐 수 있다는 측면에 대해서는 147명(65.0%)으로 나타나 가장 낮은 태도를 보였다.

2) 기관 유용성

다음으로는 기관의 유용성에 대하여 살펴보기로 한다. 기관의 유용성으로는 업무영역 확대성, 복지수준향상, 업무량 감소, 대상자 확장성의 4가지로 살펴보았다. 가상세계를 활용함으로서 기존의 현실세계에서 하기 어려웠던 사회복지업무를 확대할 수 있을 것이다. 예를 들면 대상자의 개인정보를 드러내지 않고 익명성을 강조하는 아바타를 활용할 경우 현실세계에서 얼굴을 마주대기 힘든 폭력피해자 등을 적극적으로 만날 수 있으므로 업무의 확대를 예측할 수 있다고 보는 것이다. 아울러 경우에 따라서는 사례관리업무도 관련된 지역사회자원을 사례관리대상자가 활용하는 정도를 파악하기 쉬우므로 업무량을 줄일 수도 있을 것이다. 따라서 메타버스를 활용함으로서 사회복지업무를 확대할 수도 있지만 한편으로는 업무량을 감소시킬 수 도 있다는 점을 상기시킨다면 앞으로 메타버스의 활용에 따라 달라질 수 있다는 점을 제시하고 있다. 복지수준을 향상시킬 수 있다는 점은 사회복지대상자에게 문제와 욕구에 따른 다양한 서비스의 양과 질을 제공할 수 있다는 점에서 가능할 수 있다.

이와 같은 기관의 유용성에 대하여 질문하여 얻은 응답의 결과를 보면 <표 16>에서 보는 바와 같이 업무의 영역을 지금보다 확장할 수 있다고 보는 사회복지사들이 179명(78.8%)으로 가장 많이 나타났고, 사회복지사는 대상자의 개인정보를 공개하지 않고 실천할 수 있다고 보는 사회복지사들이 135명(60.0%)으로 나타났으며, 사회복지대상자에게 복지혜택을 질적으로 향상시킬 수 있다고 보는 사회복지사들이 106명(53.8%)으로 나타났다. 많은 대상자들이 동시에 접속하므로 업무량을 줄일 수 있다고 보는 사회복지사들은 101명(44.7%)으로 나타나 가장 낮은 입장의 태도를 취하고 있다.

<표 16> 기관 유용성

빈도(%)

변수 \ 항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	어느정도 그렇다	매우 그렇다	
업무영역 확대성	7(3.1)	41(18.1)	122(53.7)	57(25.1)	
복지수준향상	21(9.3)	84(37.0)	95(41.9)	27(11.9)	
업무량 감소	37(16.4)	88(38.9)	76(33.6)	25(11.1)	
대상자 확장성	22(9.8)	68(30.2)	101(44.9)	34(15.1)	
합계	21.8(9.6)	70.3(31.0)	98.5(43.4)	35.8(15.8)	

3) 이용의도

지금까지 메타버스에 대하여 다양한 측면에서 태도를 살펴보았다. 이제는 메타버스를 어떻게 보아 왔고 향후에는 어떻게 할지에 대하여 질문하였다. 응답의 결과를 <표 17>에서 보는 바와 같이 메타버스를 이용, 메타버스를 지속적으로 이용, 다른 사회복지사들에게 이용권유의 3가지로 질문하였다.

<표 17> 이용의도

빈도(%)

변수 \ 항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	어느정도 그렇다	매우 그렇다	
메타버스를 이용	9(4.0)	59(26.2)	120(53.3)	37(16.4)	
메타버스를 지속적으로 이용	9(4.0)	69(30.7)	113(50.2)	34(15.1)	
다른 사회복지사들에게 이용권유	15(6.7)	74(32.9)	105(46.7)	31(13.8)	
합계	11(4.9)	67.3(30.0)	112.7(50.0)	34(15.0)	

그렇다고 가장 많은 응답을 보인 경우는 앞으로 메타버스를 이용하고 싶다는 경우가 157명(69.7%)으로 나타났고, 앞으로 메타버스를 지속적으로 이용하고 싶은 의향이 있다는 경우가 147명(65.3%)으로 나타났으며, 다른 사회복지사들에게 메타버스 이용을 권하겠다는 경우가 136명(60.5%)으로 낮게 나타났다.

4) 기관의 메타버스 구축과 문제점

이상에서 살펴본 메타버스를 기관에서 사용하고 있는가를 질문한 결과 <표 18>에서 보는 바와 같이 사용하는 기관은 5개 기관으로 나타났고, 사용하지 않는다는 기관이 212개(97.8%) 기관으로 나타났다.

구축하기 위해서 어떤 방법을 취하는 것이 좋은가를 질문한 결과, 정부예산의 지원을 기대하는 사회복지사들이 149명(65.6%)으로 나타나 정부예산에 의존하려는 경향이 높다는 사실을 알 수 있다. 이어서 지역사회의 자원(후원기관)과 협업을 통해서 구축하려는 태도는 31명(13.7%)으로 나타나 복지의 흐름이 지역사회를 강조하는 경향과 맥을 함께하는 것이다. 그리고 기관(법인)자체의 예산으로 충당하고자 하는 사회복지사들은 8명(3.5%)으로 나타났다. 이러한 결과를 보면 사회복지사들은 적지만 지역사회자원을 찾으려는 사회복지사도 다소 있어 강조할 사항으로 받아들일 수 있다. 구축하기 위해서는 어려움도 있을 수 있어 예상되는 문제점이나 어려움을 무엇인가를 질문한 결과, 메타버스를 활용하거나 구축하는 기술적인 한계가 있다고 107명(47.8%)의 사회복지사들이 언급하고 있다. 다음으로는 메타버스를 활용하는 프로그램을 마련하기 위한 재정적 예산의 확보에 대한 어려움이 있다고 67명(29.9%)의 사회복지사들이 반응하고 있으며 활용할 콘텐츠를 선정하거나 선택하는 과정적인 어려움이 있을 것이라고 31명(13.8%)이 응답하고 있다.

<표 18> 메타버스 구축

빈도(%)

변수	항목	빈도(%)	
기관의 사용	① 전혀 사용하지 않음	158(69.6)	
	② 거의 사용하지 않음	64(28.2)	
	③ 많이 사용	5(2.2)	
	④ 매우 많이 사용	0	
구축방법	① 정부예산 지원	149(65.6)	
	② 기관(법인)자체	8(3.5)	
	③지역사회자원(후원기관)과 협업	31(13.7)	
	④ 잘 모른다	39(17.2)	
문제점	① 메타버스를 활용하거나 구축하는 기술적 한계	107(47.8)	
	② 활용할 콘텐츠를 선정하거나 선택하는 과정적 어려움	31(13.8)	
	③ 메타버스를 활용하는 프로그램을 마련하기 위한 재정적 예산의 확보어려움	67(29.9)	
	④ 기타	19(8.5)	
합계			

제4절 일반적 특성에 따른 주요변수의 차이

연구참여자의 일반적 특성에 따라 주요한 변수들의 차이를 살려보았다. 기본적으로 연구참여자의 일반적 특성은 5개의 변수로 성별, 연령, 학력, 직급, 총경력으로 정하였다. 성별은 남녀, 연령은 39세이하와 40세이상, 학력은 대학졸업과 대학원졸업, 사회복지사 직급은 일반 사회복지사의 사원급과 중간관리자 이상의 경력급, 총경력은 10년이하와 11년이상으로 나누었다. 주요변수는 메타버스에 관한 인식에서 메타버스유형은 증강현실세계, 라이프로깅, 거울세계, 가상세계를 합하였고, 메타버스플랫폼은 제패토, 게더타운, 이프랜드를 합하였다. 사회적 영향은 메타버스와 관련한 정부의 뉴딜2.0, 충청권의 메타버스협의체, 서울시의 메타버스계획, 광주의 사회복지사대상 메타버스 교육을 모두 합하였다. 그리고 메타버스에 관한 태도에서 적용프로그램은 기관홍보 프로그램, 행사와 이벤트 프로그램, 업무와 회의 프로그램, 상담과 치료 프로그램, 교육과 강의 프로그램을 합하였고, 필요한 교육에는 메타버스의 유형, 플랫폼운영, 프로그램개발, 활용사례설명, 순기능과 역기능에 관한 항목을 합하였다. 이용자 유용성은 익명성, 대상자확장성, 이동성, 사회성을 합하였고, 기관유용성은 업무영역확대성, 복지수준향상, 업무량감소, 대상자확장성을 합하였다. 필요역량에는 융복합적 개발역량, 정신역량, 지식역량을 합하여 투입하였다. 사회복지사의 역할은 질문으로 물어본 문항을 요인분석하여 직접실천가와 간접실천가로 명명한 것이다. 11개의 일반적인 역할에 대하여 주성분분석으로 요인추출을 2가지로 하였고, 직접오블리민의 방법을 적용하여 요인분석한 결과 1요인은 중개인, 교사, 상담자, 사례관리자, 전문가의 5가지 역할로 묶여서 직접실천가로 명명하였으며 2요인은 옹호자, 업무량관리자, 직원개발자, 행정가, 사회변화대행자, 가능케하는자의 6가지 역할로 묶여 간접실천가로 명명하였다.

이상과 같이 변수를 만들고 성별에 따라 주요변수의 차이를 통계처리한 결과 <표 19>에서 보는 바와 같이 통계적으로 유의한 차이를 나타내는 변수는 메타버스의 유형과 이용자의 유용성이다. 메타버스의 유형에 있어서 남자사회복지사들(m=10.4935)이 여자사회복지사들(m=9.7181)보다 p=.031의 수준(t=2.180)에서 평균적으로 높게 나타나 남자사회복지사들이 메타버스에 대하여 더 많은 관심을 갖고 있는 것으로 추측할 수 있는 여지를 보여주고 있다고 볼 수 있다. 대체적으로 메타버스는 게임을 중심으로 발전하였기에 남자사회복지사들은 게임과 밀접한 것은 아닌가하고 예측해본다.

메타버스가 이용자의 유용성에 이익이 있는가에 관하여 남자사회복지사들

(m=12.4342)이 여자사회복지사들(m=11.5200)보다 p=.007의 수준(t=2.739)에서 평균적으로 높게 나타나 남자사회복지사들이 메타버스의 활용이 사회복지대상자인 사용자에 대하여 더 많은 이익을 갖고 있는 것으로 추측할 수 여지를 보여주고 있다고 볼 수 있다.

<표 19> 성별에 따른 주요변수의 차이

성별	남자			여자			통계
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
메타버스유형	77	10.4935	2.57326	149	9.7181	2.45522	t=2.180, p=.031
메타버스플랫폼	77	5.4935	2.37101	147	5.4286	1.92318	t=.2210, p=.825
세계관	77	9.7143	1.87685	149	9.4564	1.72220	t=1.007, p=.316
창작자	77	9.6753	2.00290	148	9.2703	1.91874	t=1.480, p=.146
화폐	76	9.4342	2.15614	149	9.1611	1.94543	t=.928, p=.355
일상생활	77	9.1818	2.25789	149	8.8658	1.93355	t=1.046, p=.297
연속성	77	9.1299	2.17250	150	9.0667	1.80479	t=.233, p=.816
필요역량	77	9.7143	1.97256	149	9.7651	1.86138	t=-.187, p=.852
적용프로그램	74	15.1892	3.32972	145	15.3724	3.17968	t=-.391, p=.696
이용자유용	76	12.4342	2.35137	150	11.5200	2.40726	t=2.739, p=.007
기관유용	77	10.5714	2.78354	148	10.6622	2.64332	t=-.236, p=.814
이용의도	77	8.2727	2.45826	148	8.2568	2.04747	t=.052, p=.959
직접실천자	77	16.7403	2.73093	147	16.7755	2.46564	t=-.095, p=.925
간접실천자	76	19.0526	3.34622	145	19.3517	3.12368	t=-.646, p=.520

연령에 있어서의 주요변수의 차이를 살펴보면 <표 20>에서 보는 바와 같이 메타버스의 플랫폼에 대한 인식에 있어서는 40세 이상의 사회복지사(m=5.7684)가 39세 이하의 사회복지사(m=5.2171)보다 메타버스플랫폼의 인식이 p=.048(t=-1.989)의 수준에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이러한 경향은 지금까지의 메타버스에 대한 접근은 초중고등 학생들 사이에서 활성화되어 있기에 40세 이상에서는 자녀들이

메타버스플랫폼과 관련된 상황에서 자녀들을 통해서 인식했을 가능성이 높을 것으로 혹은 40세 이상에서 대학원졸의 학력이 많아 이러한 결과가 있지 않나를 추측해 본다.

아울러 메타버스의 특성 중에서는 일상생활과 연속성에서 40세 이상의 사회복지사들(m=9.3021, m=9.3958)이 39세 이하의 사회복지사들(m=8.7308, m=8.8626)보다 p=.040(t=-2.064)과 .041(t=-2.061)의 수준에서 메타버스의 특성을 더 잘 인식하고 있다고 할 수 있다. 이러한 응답의 경향도 40세 이상의 사회복지사는 초중고에 다니는 자녀들이 많을 것으로 판단되어 특성을 좀 더 이해할 수 있다. 그리고 기관의 유용성에 있어서도 40세 이상의 사회복지사들(m=11.1579)은 39세 이하의 사회복지사들(m=10.2462)보다 p=.013(t=-2.520)의 수준에서 높은 경향은 연령이 높을수록 사회복지대상자보다는 사회복지기관에 대한 관심이 높아지는 것으로 판단된다.

<표 20> 연령에 따른 주요변수의 차이

연령	39세 이하			40세 이상			통계
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
메타버스유형	130	10.1615	2.65833	96	9.7396	2.30443	t=1.274, p=.204
메타버스플랫폼	129	5.2171	2.12118	95	5.7684	1.99709	t=-1.989, p=.048
세계관	130	9.5308	1.77488	96	9.5625	1.78775	t=-.132, p=.895
창작자	129	9.2946	1.97010	96	9.5625	1.92934	t=-1.021, p=.308
화폐	131	9.0687	2.05760	94	9.5106	1.94408	t=-1.641, p=.102
일상생활	130	8.7308	1.97185	96	9.3021	2.11819	t=-2.064, p=.040
연속성	131	8.8626	1.90046	96	9.3958	1.94384	t=-2.061, p=.041
필요역량	131	9.6565	1.82196	95	9.8737	1.99596	t=-.837, p=.403
적용프로그램	127	14.9685	3.12424	92	15.7826	3.31771	t=-1.837, p=.068
이용자유용	130	11.6538	2.24372	96	12.0625	2.63903	t=-1.225, p=.222
기관유용	130	10.2462	2.58217	95	11.1579	2.74953	t=-2.520, p=.013
이용의도	131	7.9237	2.14339	94	8.7340	2.18093	t=-2.769, p=.006
직접실천자	130	16.7692	2.31456	94	16.7553	2.86501	t=.039, p=.969
간접실천자	129	19.0775	3.08376	92	19.4891	3.35286	t=-.930, p=.354

아울러 이용의도에서도 보면 40세 이상의 사회복지사들(m=8.7340)은 39세 이하의 사회복지사들(m=7.9237)보다 p=.006(t=-2.769)의 수준에서 차이를 보이는 경향은 몇가지의 다른 측면에서도 보아왔듯이 메타버스에 대한 인식과 기대가 높은 것으로 받아들일 수 있다고 유추한다. 전반적으로 보면 연령이 높은 사람은 낮은 사람보다 메타버스에 관한 인식과 태도의 차이에 있어서 수준이 높다고 할 수 있다.

경력은 10년을 기준으로 10년 이하와 11년 이상으로 구분하였다. 이러한 경력에 따른 주요변수의 차이를 살펴보면 <표 21>에서 보는 바와 같이 메타버스의 유형에 대해서만 p=.012수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 10년 이하의 사회복지사들(m=10.4935)은 11년 이상의 사회복지사들(m=10.4935)보다 아직까지 디지털환경에서 생활하기 때문에 메타버스를 알고 있을 가능성이 높은 것으로 유추된다.

<표 21> 경력에 따른 주요변수의 차이

연령	10년 이하			11년 이상			통계
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
메타버스유형	152	10.2632	2.50228	73	9.3699	2.46366	t=2.533, p=.012
메타버스플랫폼	151	5.3974	2.06907	72	5.5556	2.13547	t=-.522, p=.602
세계관	152	9.5592	1.69038	73	9.4795	1.94443	t=.300, p=.765
창작자	151	9.4106	1.98418	73	9.3699	1.88935	t=.149, p=.882
화폐	153	9.1895	1.99259	71	9.3521	2.07088	t=-.553, p=.581
일상생활	152	8.9342	2.00883	73	9.0137	2.13107	t=-.267, p=.790
연속성	153	8.9935	1.97516	73	9.2466	1.82407	t=-.949, p=.344
필요역량	152	9.7566	1.76799	73	9.6986	2.14531	t=.200, p=.841
적용프로그램	148	15.4392	2.93055	70	15.0000	3.78402	t=.857, p=.393
이용자유용	152	11.8553	2.17575	73	11.7123	2.85521	t=.415, p=.678
기관유용	153	10.4706	2.59823	71	10.9296	2.85018	t=-1.153, p=.251
이용의도	151	8.1656	2.24330	73	8.4110	2.05369	t=-.813, p=.417
직접실천자	151	16.7417	2.37336	72	16.7639	2.90455	t=-.056, p=.955
간접실천자	150	19.0867	3.11294	71	19.5915	3.36612	t=-1.066, p=.288

특히, 39세 이하의 사회복지사와 40세 이상의 사회복지사들로 구분한 연령변수와 경력기간을 비교해보면 39세 이하의 연령집단과 10년 이하의 경력집단은 완전하게 같은 집단으로 나타나지 않아 다른 결과를 보여주고 있다고 판단된다.

이어서 학력에 따른 차이를 살펴보면 <표 22>에서 보는 바와 같이 메타버스의 특성을 알아보는 5가지 특성 모두에서 p=.021∼p=.001 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 세계관에서 p=.016, 창작자에서 p=.021, 디지털 화폐에서 p=.009, 일상생활에서 p=.001, 연속성에서 p=.001 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 대학원졸의 학력이 대학졸의 학력보다 학업능력의 차이로 메타버스에 관한 이해력이 높아 인식의 수준이 높게 나타났으리라고 판단된다.

필요역량의 변수에서도 차이를 보여주었다. 즉 대학원졸의 사회복지사들(m=10.2826)이 대학졸의 사회복지사들(m=9.6080)보다 p=.026의 수준(t=-2.271)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 필요역량의 하위문항을 보면 융복합적 개발역량, 정신역량, 지식역량이 포함되어 있다. 이와 같이 메타버스를 활용하기 위한 역량을 강화할 때 필요한 역량은 다양한 요소들을 융복합적으로 조합하고 프로그램을 개발하며 새로운 프로그램을 개발하겠다는 정신과 기초가 되는 지식에 관련한 역량을 갖추어여할 것에 대하여 대학원졸의 사회복지사들이 높게 인식하고 있다는 점이다.

<표 22> 학력에 따른 주요변수의 차이

연령	대학졸			대학원졸			통계
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
메타버스유형	176	9.9773	2.56338	46	10.0435	2.45815	t=-.161, p=.872
메타버스플랫폼	175	5.3257	2.04044	45	5.9556	2.15275	t=-1.769, p=.082
세계관	176	9.3864	1.79161	46	10.0652	1.62484	t=-2.468, p=.016
창작자	175	9.2629	2.03688	46	9.9130	1.56100	t=-2.348, p=.021
화폐	176	9.0966	2.08855	45	9.8667	1.63207	t=-2.657, p=.009
일상생활	176	8.7386	2.08666	46	9.8913	1.60870	t=-4.050, p=.000
연속성	177	8.8192	1.91616	46	10.1087	1.66304	t=-4.534, p=.000
필요역량	176	9.6080	1.92123	46	10.2826	1.75958	t=-2.271, p=.026
적용프로그램	169	15.1479	3.31420	46	15.9348	2.88600	t=-1.586, p=.117
이용자유용	176	11.6989	2.49232	46	12.3478	2.19309	t=-1.735, p=.087
기관유용	177	10.4520	2.75087	45	11.3333	2.40265	t=-2.131, p=.036
이용의도	175	8.0857	2.25617	46	8.9130	1.85982	t=-2.290, p=.023
직접실천자	174	16.6667	2.60354	46	17.0870	2.42969	t=-1.028, p=.307
간접실천자	172	19.0349	3.23702	45	20.0444	3.05968	t=-1.947, p=.055

메타버스의 유용성에 관해서도 대학원졸의 사회복지사들(m=11.3333)은 대학졸의 사회복지사들(m=10.4520)보다 메타버스의 활용이 기관의 이익에 따른 유용성의 있다고 더 높게 인식하고 있는 정도가 p=.036(t=-2.131)의 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 인식은 메타버스의 활용이 기관에서 상황적으로 생활환경과 적합하게 우선 만들어야 한다는 판단을 가지고 있다고 생각한다.

그리고 메타버스의 이용의도에 있어서도 즉 대학원졸의 사회복지사들(m=8.9130)이 대학졸의 사회복지사들(m=8.0857)보다 p=.023 수준(t=-2.290)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이용의도의 하위항목을 보면 메타버스의 이용을 원하고, 나아가 앞으로도 지속적으로 이용하고 싶으며 그리고 남에게도 이용을 권유하는 것이 포함되어 있다.

이와 같이 메타버스를 이용하기 위한 의도를 파악할 때, 이용의도는 사회복지사들이 현재 이용하고 싶어하는 욕구와 앞으로도 지속적으로 이용하고 싶은 욕구 그리고 다른 사회복지사들에게의 권유하고 싶은 욕구에 대하여 대학원졸의 사회복지사들이 높게 인식하고 있다는 점이다. 이러한 이유는 사회복지학문을 더 깊게 공부하였으니 애착같은 힘이 작용되어 있을 것이라는 예측을 하게 된다. 사회복지사의 직급에 따라서도 살펴보면 <표 23>에서 보는 바와 같이 메타버스의 유형에 관해서만 통계적으로 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 사원직 사회복지사들(m=10.2893)은 관리직 사회복지사들(m=9.6286)보다 p=.046(t=2.008) 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보여주었다. 사원직 사회복지사들은 대체적으로 입사한지 5년 이내의 직급이어서 앞에서도 살펴본 경력의 기준과 비교해 보면 사원급 사회복지사들은 경력 10년 이내의 사회복지사에 포함될 것이고 그래서 차이검증의 결과도 메타버스의 유형에서만 같은 결과로 나타났다.

이상에서와 같이 연구참여자의 일반적 특성에 따른 주요변수들의 차이를 분석한 결과, 성별에서의 차이를 나타내는 변수는 메타버스의 유형과 이용자의 유용성이고, 연령에서는 40세 이상의 사회복지사들이 39세 이하의 사회복지사들보다 메타버스의 플랫폼, 메타버스의 특성 중에서 일상생활과 연속성, 메타버스에 관한 기관의 유용성, 이용의도에서 차이를 보였으며, 경력과 직급에 있어서는 메타버스의 유형에서만 경력이 10년이하이거나 직급이 일반직 사회복지사의 경우에서 인식의 수준이 높게 나타나 이는 기준이 유사하므로 나타난 결과라고 볼 수 있다. 그리고 학력에 있어서는 메타버스의 5가지 특성 모두와 필요역량, 기관의 유용성과 이용의도에서 대학원졸의 사회복지사들이 대학졸의 사회복지사들보다 인식의 수준이 높은 것으로 나타났다.

<표 23> 직급에 따른 주요변수의 차이

연령	사원직 사회복지사			관리직 사회복지사			통계
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
메타버스유형	121	10.2893	2.71550	105	9.6286	2.22856	t=2.008, p=.046
메타버스플랫폼	120	5.4083	2.08030	104	5.5000	2.09484	t=-.328, p=.743
세계관	122	9.5328	1.76366	104	9.5577	1.79982	t=-.105, p=.917
창작자	122	9.4344	2.02867	103	9.3786	1.86882	t=.214, p=.830
화폐	122	9.1311	2.12015	103	9.3981	1.89084	t=-.998, p=.319
일상생활	122	8.8279	2.12304	104	9.1442	1.95790	t=-1.165, p=.245
연속성	122	8.9590	1.98506	105	9.2381	1.86838	t=-1.090, p=.277
필요역량	121	9.6694	1.93816	105	9.8381	1.85080	t=-.668, p=.505
적용프로그램	119	15.2101	3.09421	100	15.4300	3.38522	t=-.498, p=.619
이용자유용	121	11.7769	2.36463	105	11.8857	2.49736	t=-.335, p=.738
기관유용	122	10.4508	2.70629	103	10.8447	2.65964	t=-1.098, p=.274
이용의도	120	8.2083	2.41805	105	8.3238	1.90896	t=-.400, p=.690
직접실천자	119	16.9160	2.45840	105	16.5905	2.65915	t=.947, p=.345
간접실천자	117	18.9744	3.21489	104	19.5577	3.16482	t=-1.358, p=.176

제5절 이용의도에 미치는 관련변수의 영향

다음은 이용의도를 종속변수로 하고 관련변수의 영향력을 알아보기 위하여 독립변수로 다양한 변수를 투입하였다. 이용의도를 종속변수로 정한 것은 사회복지사들의 메타버스에 관한 인식과 태도가 최종적으로 메타버스를 어떻게 생각하고 활성화시킬 수 있는가를 알아보기 위해서 설정해본 것이다. 그리고 독립변수의 선정은 이론적 배경에 따른 것이라기보다는 설문지에서 알아본 항목으로 결정한 주요변수를 모두 투입해본 것이다.

<표 24> 이용의도에 영향을 미치는 변수

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	-1.793	1.285		-1.395	.165
성별	-.281	.245	-.063	-1.148	.252
연령	.029	.142	.013	.201	.841
학력	.306	.291	.058	1.052	.294
직급	.027	.137	.012	.195	.845
총경력	-.022	.140	-.011	-.155	.877
청주여부	-.262	.229	-.060	-1.142	.255
메타버스유형	.073	.040	.113	1.827	.069
메타버스플랫폼	.037	.056	.043	.656	.513
사회적 영향	.113	.068	.111	1.656	.100
적용프로그램개발	.143	.048	.202	2.987	.003
필요한 교육	.075	.046	.095	1.644	.102
세계관	-.010	.113	-.008	-.087	.931
창작자	-.102	.100	-.090	-1.019	.309
디지털통화	.022	.092	.020	.239	.811
일상성	-.028	.101	-.026	-.275	.784
연결성	.049	.101	.044	.485	.628
이용자유용성	.057	.077	.063	.746	.457
기관유용성	.236	.070	.291	3.381	.001
필요역량	.149	.087	.127	1.708	.089
직접실천가	.167	.067	.199	2.504	.013
간접실천가	-.077	.057	-.115	-1.342	.181

r^2=.562(수정된 r^2=.510), F=9.946, p=.001

<표 24>에서 영향을 미치는 변수의 결과를 살펴보면 일반적 특성에서는 유의한 변수가 없었고, 메타버스에 관한 태도에서 적용프로그램 개발과 직접실천가의 역할이

높은 사회복지사일수록 메타버스의 이용의도가 높은 것으로 나타났다. 이들은 p=.001(F=9.946)보다 높은 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났고 51.0%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 메타버스에 대한 이용의도에 대한 영향을 살펴본 오지희(2021)와 박선경·강윤지(2021)의 연구결과가 지지하고 있어 이들의 연구에서는 어떤 변수와 영향경로를 가지는가를 추후에 살펴보고 보다 구체적으로 변수간의 영향력을 검토해볼 필요가 있다.

즉, 전체적으로 보면, 이용의도에 영향을 미치는 변수는 연구참여자의 일반적 특성과 메타버스에 관한 인식의 수준은 영향을 미치지 못하고 있으나 반응적으로 메타버스를 적용하여 프로그램을 개발하려는 태도를 지니고 있으며 이러한 결과는 기관에서 활용하기에 유용하다고 판단하는 것과 이들이 사회복지대상자들을 직접으로 만나서 사회복지실천을 할수록 메타버스를 이용할 의도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사들이 메타버스를 적극적으로 이용하도록 하기 위해서는 사회복지사의 역할이 대상자들을 직접적으로 도와주는 사회복지사들을 강조하고 가능하면 만나서 혹은 비대면일 경우 대면과 유사한 실감적으로 만날 수 있는 메타버스매체를 활용해서 만나야 할 것이다.

그래서 메타버스의 활용은 기관의 업무에 유용함을 체계적으로 확장시키고 대상자들에게 접근성을 포함하여 편의성을 지원하기 때문에 우선적으로 강조할 수 있다. 그리고 사회복지서비스 대상자들을 위해서 프로그램을 개발하려는 사회복지사들에게 의미를 두어야 할 것으로 판단된다.

이와 같은 상황을 형성하기 위해서는 최근에 국가로부터 지원되고 있는 디지털배움터를 활용하여 서비스대상자들의 디지털리터러시를 해결하도록 노력해야 할 것이다. 충북에서의 디지털배움터는 2021년부터 출발하면서 시작하였다. 연말평가에 대한 기대를 지켜봐야하는 것은 내년에도 지속적인가를 기다리고 있기 때문이다.

제5장 결론

제1절 요약 및 논의

본 조사연구의 목적은 충청북도의 사회복지사들이 메타버스에 관하여 어떻게 인식하고 어떤 태도를 취하는가를 실증적으로 분석하는데 있다. 이는 사회복지 대상자의 생활이 메타버스환경으로 변화함에 따라 사회복지서비스의 프로그램을 개발할 때 메타버스를 활용하는 환경에 대비하고 구축하도록 하는데 도움이 되는 기초자료를 살펴보고자 하는 것이다.

이러한 목적달성을 위하여 설정한 연구문제는 첫째, 사회복지사의 메타버스에 관한 이해는 어느 정도인가? 둘째, 사회복지사의 메타버스에 관한 인식과 태도는 어떠한가? 셋째, 사회복지사의 메타버스에 관한 활용방안과 방법은 무엇이 있는가?에 두었다. 그리고 넷째는 메타버스의 사용에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?를 찾아 내는데 있다.

연구참여자는 충청북도 각 지역의 사회복지관련기관에서 사회복지서비스를 제공하는 사회복지종사자를 대상으로 선정하였다. 선정한 방법은 충북사회복지협의회가 발행한 '2021 충북사회복지가이드'의 목록 중에서 앞으로 메타버스를 활용가능할 수 있는 250개 기관을 선정하였고 선정기관에 질문지를 메일로 보내 기관당 2부정도의 설문지를 응답해 달라고 공문과 함께 요청하였다. 동시에 10명의 조사원은 관련되는 기관을 배정하고 인적 관계망과 전화연락을 통해 설문에 참여하도록 요청하였다. 조사기간은 2021년 11월 16일에서 11월 24일까지이었다. 이러한 과정을 거쳐 수집되어 최종적으로 227부를 연구참여자로 선정하였다.

조사내용은 연구참여자의 일반적 특성으로 7문항, 메타버스에 관한 인식과 태도에 있어서 인식에는 메타버스대두 6문항, 메타버스의 사용 9문항, 메타버스에 관한 이해 18문항으로 알아보았고 메타버스에 관한 태도에 있어서는 사회복지사가 메타버스를 활용할 때의 역량 14문항과 메타버스를 활용하는 정도 14문항으로 알아보았다. 메타버스 활용을 위한 사회복지사의 역할수행을 파악하기 위하여 11문항으로 구성하였고 전체적으로 총 79문항으로 구성하였다.

조사결과에 있어서 연구참여자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 학력, 직급, 사회복지 총경력, 서비스대상자, 기관소재지의 7문항으로 살펴보았다. 성별은 남자가 1/3이고

여자는 2/3의 분포로 나타났다. 연령은 30대와 40대가 절반 이상을 차지하고 학력은 대학졸이 많으나 대학원졸의 경우도 20%로 나타났다. 직급을 보면 절반정도가 사원으로서의 사회복지사이고 다음으로 선임사회복지사 또는 팀장으로 중간관리자급, 부장 또는 국장으로서의 상급관리자의 순으로 응답하였다. 그동안의 사회복지분야에 근무한 총경력을 보면 10년 이하의 경력이 70.0%정도이고 10년이상이 30.0%정도로 나타났다. 서비스의 대상자는 정신건강, 아동과 청소년, 노인, 장애인, 지역사회, 가족과 여성의 순으로 나타났다. 기관의 소재지를 보면 청주가 58.6%로 가장 많은 것으로 나타났다.

메타버스에 관한 인식에는 메타버스대두, 메타버스의 사용, 메타버스에 관한 이해를 알아보았다. 우선 메타버스가 최근에 대두되면서 메타버스에 대하여 어느 정도 인지하고 있는가에 대하여 어느 정도는 알고 있다는 경우가 26.9%정도로 나타나 사회복지사들은 사람들이 생활환경적 변화에 대하여 다소 민감한 편이지 않음을 알 수 있다. 그러나 메타버스의 시대가 온다는 말에 대해서는 73.0%정도에서 긍정적인 편이라고 응답하고 27.0% 정도는 부정적으로 받아들이고 있다. 메타버스에 대하여 인지하는 반응은 낮게 나타났으나 미래의 메타버스시대의 도래에 대해서는 긍정적인 것으로 보고 있다. 이는 사회복지사들이 사회복지대상자를 돕기 위해서 긍정적인 사고방식을 갖는다는 관점과 맥을 같이 할 수 있다고 본다.

사실 메타버스가 활성화되려면 기술적인 하드웨어가 뒷받침되어야한다. 현재까지 시각으로 현실과 가상의 구분을 엷게 한 기술적 제품으로 예를 들면, 현재는 최고 수준의 해상도와 고휘도를 구현되도록 가능하는 AR용 올레도스(OLEDoS)와 시각적 몰입감과 현장감이 극대화되도록 개발된 제품으로 별도 스피커 없이도 화면에서 직접 소리를 내고 화면을 구부릴 수 있는 밴더블 CSO(Cinematic Sound OLED) 등이지만 앞으로 개발속도에 따라 달라질 것으로 예측된다.

최근 들어 메타버스를 강조하는 사건들의 사회적 영향도 발전과정에 중요하게 작용한다. 메타버스에 대하여 정부를 비롯한 공공기관에서 한국판 뉴딜 2.0 추진계획을 발표하면서 충북을 포함하는 충청권에서도 계획을 세우고 있다. 2025년까지 2조 6000억원의 투입은 앞으로 뉴딜2.0이 시행되어 5년 동안에 우리의 삶의 환경은 메타버스환경으로 변화될 것이고 특히, 사회복지분야에서도 메타버스를 적용하기 시작한 사례를 통해서도 변화할 것이라는 확신을 갖는다. 따라서 이렇게 변화하는 환경 속에서 사회복지사는 메타버스를 어떻게 인식하고 어떠한 태도를 보여 주어야하는가를 논의해야 할 것이다.

그래서 메타버스에 대한 일정을 순서적으로 나열하여 7월 4일에 정부의 한국판

뉴딜정책 2.0에서 메타버스 산업육성의 내용, 8월 5일에 충청권(대전, 세종, 충남, 충북을 합한 충청권협의회는 AI·메타버스 융합생태계를 구축하여 사회복지분야에도 적용할 계획, 11월 3일에 서울시의 메타버스 5개년계획(2022~2026) 발표, 12월 19일에 광주사회서비스원과 광주장애인종합복지관이 함께 '메타버스 in 사회복지'를 개최하고 사회복지종사자를 대상으로 사회복지분야에서 활용을 목표로 교육하겠다는 사실들을 어느 정도 알고 있는가를 물었다. 전반적인 평균으로 봤을 때도 약 35.8%만이 메타버스에 대한 소식을 접하였다고 하였다. 특히, 체계수준이 넓을수록 소식을 알아들은 경향이 있음을 알 수 있다. 이러한 상황을 볼 때, 가장 중요하다고 판단되는 사회복지분야에서의 메타버스에 대한 교육과 프로그램에 대한 적용을 알 수 있는 사회복지분야의 동향에 대해서는 약함을 알 수 있다.

메타버스의 사용에 대하여 우선적으로 메타버스의 유형에 대하여 미국의 미래가속화 연구재단(ASF; Acceleration Studies Foundation)에서 2007년에 메타버스의 유형을 제시하였고 설문지에서 약간의 설명으로 도움을 주었다. 설명한 의도는 메타버스라고 말할 때는 무엇을 언급하는지를 모르겠지만 유형을 분류하게 된 과정으로 가로축과 세로축에 대한 요인으로 분류되어 만들어진 4개의 방에 따라 메타버스 유형으로 증강현실세계, 라이프로깅, 거울세계와 가상세계이 설명된다. 이러한 각각에 대한 설명과 예를 통하여 메타버스에 대한 정의와 개념의 이해를 넓히도록 한 것이고 현재에 이르러서는 각각의 유형들이 융·복합되어 새로운 메타버스의 세계로 발전하는 추세에 있는 것이다.

이러한 메타버스의 유형에 대하여 현실적으로 어떻게 구현되는가에 초점을 두고 ASF의 각각의 유형에 대하여 어느 정도 알고 있는가를 질문한 결과 전반적으로 보면 알고있다는 응답으로 가장 많이 나타난 유형은 포켓몬고와 같은 증강현실세계이고, 다음으로는 인스타그램과 같은 라이프로깅이며, 모른다는 응답으로 가장 많이 나타난 유형은 거울세계이다. 즉, 그동안 일상생활에서 경험한 메타버스의 유형은 알고 있는 편이지만 경험하지 못한 유형은 모르는 경향이 높았다. 여기에서 생각해봐야 할 점은 앞에서 메타버스를 아는가에 대한 질문에서는 26.9%정도가 알고 있다고 응답하였지만 메타버스에 대한 유형을 설명하고 구체적으로 그 유형의 아는 바를 질문하였을 때 안다고 응답하는 비율에 52.9%로 높아졌음을 알 수 있다. 특히, 성별과 경력에 따라 차이를 나타내 남자 사회복지사들이 여자 사회복지사들보다 더 많이 그리고 10년 이하의 경력을 가진 사회복지사들이 11년 이상의 경력을 가진 사회복지사들보다 더 많이 아는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 아마도 메타버스라는 단어를 직접적으로 들었을 때와

설문지에서 메타버스를 유형을 예를 통하여 구체적으로 설명함으로 인지의 폭을 넓혔으리라고 생각한다. 특히, 메타버스플랫폼으로 제패토(zepeto), 게더타운(gather town), 이프랜드(ifland)를 알고 있는 정도를 물은 결과 어느 정도는 알고 있는 사람은 제패토 24.6%, 게더타운 13.4%, 이프랜드 12.5%로 나타나 모른다고 응답한 사람도 상당히 많음을 알 수 있다.

메타버스의 이해에 대한 인식에 있어서 정의와 특성에 대해서 알아보았다. 아직까지 메타버스에 대하여 합의된 정의와 개념은 부족하지만 사회복지사들은 어떻게 이해하고 있는가를 알아보았다.

메타버스에 대한 정의는 메타버스와 관련된 기술의 발전에 따라 달라져왔다고 볼 수 있다. 한국지능정보사회진흥원(2021)은 메타버스의 재부상에 따라 지속가능한 생태계의 형성을 위하여 메타버스의 진화방향성을 단계적으로 촉발기, 과도기, 융합기 등 3단계로 정의하였다. 현재는 융합기로 다양한 속성(XR·SNS·디지털트윈·가상세계)이 초연결, 초지능, 초실감으로 융합되어 '현실과 가상을 넘나드는 超(초)세계'로 발전하고 진화한 것으로 정의하였고, 고선영, 정한균, 김종인, 신용태(2021)는 메타버스의 정의를 시대적인 흐름을 반영한 진화과정으로 기능관점, 진화관점, 기술관점에서 살펴보았다. 기능관점을 살펴보면 정보검색(포털), 소통(소셜네트워킹서비스), 유희(게임)의 기능과 요소를 모두 통합한 인터넷이고 진화관점에서는 기존의 인터넷이 3D를 기반으로 진화한 새로운 인터넷으로 이렇게 진화된 배경에는 코로나19의 확산, 5G 보급, 가상융합기술(XR)의 진보에 따른 것이며 기술관점에서는 가상세계를 완전 또는 부분적으로 구현할 수 있는 가상융합기술과 개념의 복합체라고 정의하였다.

질문은 메타버스의 진화과정에 따른 3가지의 정의로 알아본 결과 인터넷기능과 요소의 통합에서 207명(91.6%), 3D기반인터넷 202명(89.0%), 확정기술의 복합체 203명(89.4%)로 전반적으로 긍정적인 응답으로 나타났으며 이는 설문에 앞서서 메타버스에 대한 설명을 하였기 때문에 이러한 긍정적인 응답으로 나타나는 인식으로 판단된다. 메타버스의 특성으로 고선영, 정한균, 김종인, 신용태(2021)가 언급한 5C인 세계관, 창작자, 디지털통화, 일상의 연장, 연결로 알아보았다. 세계관에 있어서 전반적으로 그렇다는 경향을 84～90%에서 보이고, 창작자에서는 81～86%, 디지털통화에서는 70～86%, 일상의 연장에서는 75～80%, 연결에서는 77～93%에서 보이고 있다. 전반적으로 볼 때, 메타버스의 특성에 있어서 보다 적극적으로 받아들이는 것으로 인식하고 있는 특성은 연결을 가장 적극적으로 받아들이고 다음으로는 세계관, 창작자, 일상의

연장과 통화로 생각할 수 있다. 디지털통화를 받아들이기 어려운 것은 아마도 메타버스환경에서 극복해야 할 과제로 인식된다. 특히, 연령에 있어서 메타버스의 특성가운데 일상생활과 연속성에서 40세 이상의 사회복지사들은 39세 이하의 사회복지사들보다 더 많이 알고 있는 것으로 나타났고, 학력에 있어서 대학원졸의 사회복지사들은 대학졸의 사회복지사들보다 더 많이 알고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 비추어볼 때, 학력은 메타버스의 특성을 인식하는 기준이 될 수 있다는 점을 강조하고 있다.

메타버스의 태도는 메타버스역량과 메타버스활용으로 파악해보았다. 메타버스 시대를 맞이하면서 사회복지사들에게 역량을 키워야 할 것이다. 그러기 위해서는 교육에 필요한 지를 알아보고 다음으로 교육내용을 살펴봐야 할 것이며 강화할 역량도 알아봐야 할 것이다.

메타버스 시대가 오고 있다라는 사실을 알게되면서 사회복지분야에서도 받아들일 것이라고 인식한다면 사회복지사는 이에 대한 대책으로 전문가로서 부족한 부분이 있다면 보수교육이나 내·외부교육을 통해서 보충하도록 제도적으로 규정하고 있다. 교육이 필요하다면 제공해야 할 내용과 사회복지사의 역량을 강화시키는 것이고 나아가 실천현장에서 어떤 부분에서 메타버스를 적용시킬 것인가를 알아봐야 할 것이다.

우선 메타버스환경에서 사회복지사들이 적응하기 위해서 교육은 94.1%에서 필요하다는 태도를 보이고 있다. 이러한 태도는 메타버스가 인터넷을 사용하다가 시대적으로 새롭게 요청되는 생활환경이라고 판단될 수 있기 때문에 새로운 환경에 적응하기 위해서는 교육을 통해서라도 적극적으로 참여할 수 있다는 의미로 받아들일 수 있는 것이다.

우선 제공해야 할 교육내용으로는 메타버스 활용사례에 대한 설명이 95.6%로 가장 필요하다고 요구하였고, 메타버스 플랫폼의 운용과 방법의 실습이 212명(93.3%)으로 나타나 사회복지현장에서 직접적으로 활용할 목적으로 교육이 이루어지기를 바라고 있다. 그리고 메타버스의 4가지 유형에 대한 교육, 메타버스의 순기능과 역기능에 관한 교육과 메타버스를 활용한 프로그램 개발과정교육은 필요가 약간 낮은 것으로 나타났다.

사회복지사의 역량을 강화하기 위해서는 메타버스를 적용시킬 때, 기존의 프로그램을 개발하는 방식과 차이가 있을 것이다. 따라서 메타버스의 특성을 알고 프로그램에 적용시키기 위해서 체계를 융합하고 복합시키는 과정에 대하여 능력을 강조하는 역량을

발휘하도록 해야 할 것이다. 메타버스라는 도구를 적용할 때 필요한 역량을 유추하면 실천부문에서는 대상자에게 제공되는 프로그램을 개발하면서 융복합적으로 개발하는 역량이 필요할 것이고, 사회복지사도 이러한 메타버스를 적용하여 대상자에게 도움이 되도록 노력하는 기본적인 원조정신을 다시 제공하여 강조할 수 있는 정신역량이 필요할 것이며 메타버스라는 새로운 도구를 파악할 수 있는 지식역량을 갖추어야 할 것이다. 즉, 사회복지의 기초적인 구성요인으로 지식, 가치, 기술을 생각한다면 메타버스에 대한 지식역량, 가치로 인정되는 정신역량 그리고 기술로 대비되는 융복합개발역량이 메타버스역량으로 필요한 역량일 것이다.

이러한 역량에 대하여 전체적으로 87.6%-88.5%의 수준에서 필요하다는 태도를 보이고 있다. 현재 사회복지현장에서 필요한 역량으로 생각하는 것들의 순서를 보면 사회복지프로그램의 융복합적 개발역량, 메타버스의 운영과 기술에 대한 지식역량, 창의적이고 기획적인 정신역량이다. 특히, 학력에 있어서 차이를 나타내고 있으며 대학원졸의 사회복지사들은 대학졸의 사회복지사들보다 더 많이 필요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

사회복지분야에서 적용해볼 수 있는 프로그램은 어떤 분야이고 개발할 수 있는 근거로 어떤 유용성에 따라 활용할 수 있을 것인가를 생각해볼 수 있다. 우선 메타버스를 적용하여 프로그램을 개발할 수 있는 영역에 대하여 기관홍보프로그램이 적용해볼 수 있는 영역이라고 89.8%가 응답하였고 이어서 행사(이벤트) 프로그램에서 87.1%로 나타났으며, 교육과 강의 프로그램에서는 83.4%, 업무와 회의 프로그램과 상담 및 치료 프로그램에서는 개발하려는 태도가 낮게 나타났는데 각각에서 69.8%와 61.2%로 나타나 이와 같은 경향은 사회복지사들이 현재 중점을 두고 있는 업무와 관련될 것으로 판단된다.

메타버스를 활용하기 위해서는 일반적으로 사람들의 생활이 메타버스환경으로 전환된다고 할 때, 메타버스가 갖다주는 유용성에 대하여 어떠한 태도로 임하는가를 파악할 필요가 있다. 여기에서는 메타버스의 유용성을 이용자와 기관으로 나누어 살펴보았다.

우선 이용자가 갖는 메타버스의 유용성을 익명성, 대상자 확장성, 이동성, 사회성의 4가지로 살펴보았다. 이용자의 유용성에 질문하여 알아본 결과 이동성을 갖도록 할 수 있다는 측면에서 87.6%로 가장 높게 나타났고, 익명성을 갖게 할 수 있다는 측면에서 79.5%로 나타났으며 사회복지기관은 가상세계를 활용하므로 대상자를 폭넓게 확장시켜

도와줄 수 있다는 측면에서는 68.7%로 나타났고 사회성을 갖는 대인관계의 폭을 넓힐 수 있다는 측면에 대해서는 65.0%로 나타나 가장 낮은 태도를 보였다. 특히, 성별에 있어서 차이를 갖게되어 남자 사회복지사들은 여자 사회복지사들보다 더 많이 이용자들에게 유용성을 갖는다고 판단하고 있는 것으로 나타났다.

다음으로 기관의 유용성에 대해서는 업무영역 확대성, 복지수준향상, 업무량 감소, 대상자 확장성의 4가지로 살펴보았다. 업무의 영역을 지금보다 확장할 수 있다고 보는 사회복지사들이 78.8%로 가장 많이 나타났고, 대상자의 개인정보를 공개하지 않고 실천할 수 있다고 보는 사회복지사들은 60.0%로 나타났다. 사회복지대상자에게 복지혜택을 질적으로 향상시킬 수 있다고 보는 사회복지사들은 53.8%로 나타났고 많은 대상자들이 동시에 접속하므로 업무량을 줄일 수 있다고 보는 사회복지사들은 44.7%로 나타나 가장 낮은 입장의 태도를 취하고 있다. 특히, 연령에 있어서 차이를 갖게 되어 40세 이상의 사회복지사들은 39세 이하의 사회복지사들보다 기관이 많은 유용성을 갖는다고 판단하고 있는 것으로 나타났다.

이제는 메타버스를 어떻게 생각하고 향후에는 어떻게 할지에 대한 태도로 이용의도에 대한 태도로 앞으로 메타버스를 이용, 메타버스를 지속적으로 이용, 다른 사회복지사들에게 이용권유의 3가지로 질문하였다. 그렇다고 가장 많은 응답을 보인 경우는 앞으로 메타버스를 이용하고 싶다는 경우가 69.7%로 나타났고, 앞으로 메타버스를 지속적으로 이용하고 싶은 의향이 있다는 경우도 65.3%로 나타났으며, 다른 사회복지사들에게 메타버스 이용을 권하겠다는 경우는 60.5%로 낮게 나타났다. 특히, 연령과 학력에 있어서 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 40세 이상과 대학원졸의 사회복지사들이 39세 이하와 대학졸의 사회복지사들보다 더 많이 이용의도를 갖는다는 태도를 취하고 있는 것으로 나타났다.

기관에서 메타버스를 사용하고 있는지에 대하여 사용하는 기관은 2.2%에 해당하는 5개 기관으로 나타났고, 사용하지 않는다는 기관이 97.8%로 나타났다. 구축하기 위해서 어떤 방법을 취하는 것이 좋은가에 대해서는 정부예산의 지원을 기대하는 사회복지사들이 65.6%로 나타나 정부예산에 의존하려는 경향이 높다는 사실을 알 수 있다. 이어서 지역사회의 자원(후원기관)과 협업을 통해서 구축하려는 태도는 13.7%를 보이고 있어 복지의 흐름이 지역사회를 강조하는 경향과 맥을 함께하는 것이다. 그리고 기관(법인)자체의 예산으로 충당하고자 하는 사회복지사들도 3.5%로 나타났다. 여기에서 지역사회자원을 찾으려는 사회복지사도 다소 있어 기업의 사회공헌을 활용하는 등의 강조할 사항으로 받아들일 수 있다. 구축하기 위해서는 어려움도 있을 수 있어 예상되는 문제점이나

어려움에 대해서는 메타버스를 활용하거나 구축하는 기술적인 한계가 있다고 47.8%의 사회복지사들이 응답하고 있다. 다음으로는 메타버스를 활용하는 프로그램을 마련하기 위한 재정적 예산의 확보에 대한 어려움이 있다고 29.9%의 사회복지사들이 반응하고 있으며 활용할 콘텐츠를 선정하거나 선택하는 과정적인 어려움이 있을 것이라고 13.8%가 응답하고 있다.

이제 주요변수들을 일반적 특성에 따라 차이를 분석해 보았다. 일반적 특성은 5개의 변수로 성별, 연령, 학력, 직급, 총경력으로 정하였다. 성별은 남녀, 연령은 39세이하와 40세이상, 학력은 대학졸업과 대학원졸업, 사회복지사 직급은 일반사회복지사의 사원급과 중간관리자 이상의 경력급, 총경력은 10년이하와 11년이상으로 나누었다. 주요변수는 메타버스에 관한 인식에서 메타버스유형, 메타버스 플랫폼, 사회적 영향을 살펴보았고, 메타버스에 관한 태도에서 적용프로그램, 필요한 교육, 이용자유용성, 기관유용성과 필요역량을 살펴보았다. 사회복지사의 역할은 11개의 일반적인 역할을 2가지의 요인으로 분석하여 직접실천가와 간접실천가로 명명하였다.

이상과 같이 변수를 만들고 성별에 따라 차이를 보인 주요변수는 메타버스의 유형과 이용자의 유용성이다. 결과적으로 남자사회복지사들이 메타버스에 대하여 남자사회복지사들보다 더 많은 관심을 갖고 있는 것으로 나타났고 메타버스의 활용에 있어서도 사회복지대상자인 사용자에 대하여 더 많은 이익을 갖고 있는 것으로 본 것이다.

연령에 있어서는 메타버스의 플랫폼에 대한 인식에 있어서는 40세 이상의 사회복지사에게서 높게 인식하고 또한 메타버스의 특성 중에서는 일상생활과 연속성에서 40세 이상의 사회복지사들이 특성을 더 잘 인식하고 있다. 이러한 경향은 이들의 자녀들이 메타버스플랫폼과 관련된 상황에서 자녀들을 통해서 알고 있을 가능성을 추측해 본다. 그리고 기관의 유용성에 있어서도 40세 이상의 사회복지사들이 높은 인식을 나타내 사회복지기관에 대한 관심과 애착을 보이는 것으로 판단된다. 또한 이용의도에서도 40세 이상의 사회복지사들이 높은 인식으로 보여주어 전반적으로 보면 연령이 높은 사람은 메타버스에 관한 인식과 태도에서 높은 점수를 보여주고 있다.

경력에서는 메타버스의 유형에 대해서만 차이가 있어 10년 이하의 사회복지사들은 디지털환경에서 생활로 인하여 메타버스를 알고 있을 가능성이 높다.

학력에서의 차이를 살펴보면 메타버스의 특성을 알아보는 5가지 특성 모두 즉, 세계관, 창작자, 디지털 화폐, 일상생활, 연속성에서 나타났고 필요역량에서도 대학원졸의 학력이 대학졸의 학력보다 학업능력의 차이로 메타버스에 관한 이해력이 높아 인식의 수준이 높게 나타났으리라고 판단된다. 메타버스를 활용하기 위한 역량을 강화할 때 필요한 역량은 다양한 요소들을 융복합적으로 조합하고 프로그램을 개발하며 새로운 프로그램을 개발하겠다는 정신과 기초가 되는 지식에 관련한 역량을 갖추어야 할 것에 대하여 대학원졸의 사회복지사들이 높게 인식하고 있다는 점이다. 메타버스의 유용성에 관해서도 대학원졸의 사회복지사들은 메타버스의 활용에 대한 유용성이 있다고 인식하고 있다. 이는 메타버스의 활용이 기관에서 상황적으로 생활환경과 적합하게 우선 만들어야 한다는 판단을 가지고 있다고 생각한다. 메타버스의 이용의도에 있어서도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이용의도의 하위항목을 보면 메타버스의 이용을 원하고, 나아가 앞으로도 지속적으로 이용하고 싶으며 그리고 남에게도 이용을 권유하는 것이 포함되어 있다. 이용의도는 분명한 목표에 따라 높게 인식될 수 있기 때문에 사회복지학문을 더 깊게 공부하였으니 애착같은 힘이 작용되어 있을 것이라는 예측을 하게 된다.

사회복지사의 직급에 따라서도 살펴보면 메타버스의 유형에 관해서만 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 사원직 사회복지사들은 대체적으로 입사한지 5년 이내의 직급이어서 앞에서도 살펴본 경력의 기준과 비교해 보면 사원급 사회복지사들은 경력 10년 이내의 사회복지사에 포함되는 결과를 가지는 것이다.

다음은 이용의도를 종속변수로 하고 관련변수의 영향력을 알아보기 위하여 독립변수로 다양한 변수를 투입하였다. 결과적으로 일반적 특성에서는 유의한 변수가 없었고, 메타버스에 관한 태도에서 적용프로그램개발과 직접실천가의 역할이 높은 사회복지사일수록 메타버스의 이용의도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 메타버스에 대한 이용의도에 대한 영향을 살펴본 오지희(2021)와 박선경·강윤지(2021)의 연구결과가 지지하고 있어 추후에 보다 구체적으로 변수간의 영향력을 검토해 볼 필요가 있다.

전체적으로 보면, 이용의도에 영향을 미치는 변수는 메타버스를 적용하여 프로그램을 개발하려는 태도를 지니고 기관에서 활용하기에 유용하다고 판단하며 사회복지대상자들을 직접으로 만나서 사회복지실천을 할수록 메타버스를 이용할 의도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 사회복지사들이 메타버스를 적극적으로 이용하도록 하기 위해서는 사회복지사의

역할이 대상자들을 직접적으로 도와주는 사회복지사들을 강조하고 가능하면 만나서 혹은 비대면일 경우 대면과 유사한 실감적으로 만날 수 있는 메타버스매체를 활용해서 만나야 할 것이다. 그래서 메타버스의 활용은 기관의 업무에 유용함을 체계적으로 확장시키고 대상자들에게 접근성을 포함하여 편의성을 지원하기 때문에 우선적으로 강조할 수 있다. 그래서 사회복지서비스 대상자들을 위해서 2021년부터 시작된 충북디지털배움터를 활용하여 서비스대상자들의 디지털리터러시를 해결하도록 노력해야 할 것이다.

제2절 제언

이 연구조사는 충청북도의 사회복지사들을 대상으로 메타버스에 관하여 인식과 태도를 알아보는 목적으로 시도되었고 이에 따라 사회복지사의 메타버스에 관한 활용방안과 방법은 무엇이 있는가를 생각하게 되었다.

첫째, 메타버스환경을 구축하기 위해서 사회복지사들이 메타버스를 기초적으로 활용하고 이해할 수 있도록 하는 제패토, 이프랜드와 게더타운 등의 메타버스 플랫폼을 이해할 필요가 있다는 인식에 따라 충북사회복지협의회 등과 같은 기관에서 메타버스의 이해와 활용이라는 소책자 혹은 유튜브의 발행을 시행하도록 해야 할 것이다.

둘째, 메타버스를 이해하고 활용을 진작시키기 위해서는 실제적인 교육의 중요성을 인식함에 따라 이에 대한 대책을 강구해야 할 것이다. 현재의 결과를 보면 충북의 사회복지사들은 메타버스에 관하여 실제적인 인식의 폭이 전반적으로 좁았지만 메타버스의 도래에 대하여 긍정적인 인식을 가지고 있어 이에 대책으로 보수교육에서 다루어져야 할 것이지만 급변하는 메타버스 상황 속에서 사회복지기관에서 필요에 따라 기관의 고유한 기능을 다룰 수 있는 적합한 플랫폼을 선정하여 운용하는 방법을 교육받아 대처해야 할 것이다. 메타버스플랫폼은 아주 간단하고 단순하게 구글플레이에서 제페토와 이프랜드를 다운받아 개별적으로 활용하거나 pc에서 게더타운으로 접속해도 좋기 때문에 지금부터 업무를 접목시켜 시작해도 될 것이다. 또한 경우에 따라 필요하다면 개별적인 기관을 수직적인 상위수준으로 체계를 확장하여 부분체계를 포괄하여 메타버스플랫폼을 만들고 운용해도 좋을 것이고 수평적인 수준으로 체계를 확장하여 네트워크시켜도 좋을 것이다. 아울러 메타버스의 유형에 따른 특성을 잘 살펴보고 서비스대상자의 욕구에 맞는 기능을 찾아 개발하도록 교육하는 것도 중요한 일 중의 하나일 것이다.

셋째, 폭넓은 메타버스의 활용과 개발을 위해서는 지역사회의 자원으로서 기관과의

협력을 통해야 할 것이다. 메타버스의 다양한 측면에서의 활용은 기존의 플랫폼에서 활용할 수 있지만 기관의 고유한 기능을 살리는 경우에는 자체적으로 개발하거나 기관의 기능이나 업무를 융·복합시켜 메타버스에서 활용가능한 새로운 기능을 창출하기 위하여 역량있는 기관들이 협력해서 혹은 협회에서 프로그램이나 플랫폼을 개발하여 소속 기관들에게 배포해야 할 것이다.

넷째, 메타버스가 활성화된다면 새로운 일자리의 창출에 대한 대책이 강구되어져야 할 것이다. 메타버스가 활성화되면 사회복지대상자들은 대체적으로 취약계층이므로 소위 '도우미'가 많이 필요할 수도 있다. 따라서 수원시의 메타버스 도우미와 같은 일자리가 생성될 수 있을 것이다. 아울러 지속적인 메타버스환경을 구축함에 따라 필요한 일자리는 새롭게 나타나게 되어 구체적으로 준비하면 될 것이라고 본다. 예를 들어 일자리창출의 관련기관과의 협업을 형성할 수 있어 신중년들을 대상으로 활용할 수 있는 고급자원들이 충분히 있다고 판단되며 이러한 분들에게 디지털배움터에서 강사를 파견하여 디지털교육을 실시하고 신중년 강사들을 활용할 수 있는 기관을 확보하여 서비스대상자들에게 서비스제공과 함께 디지털생활이 가능하도록 사회공헌활동이나 사회복지 일자리에 투입될 수 있는 사람들을 연결시킬 수 있다고 본다. 이러한 작업에 따라 전반적으로 관리하고 통제할 수 있는 조직도 필요할 것이다. 즉, 이렇게 기관과의 협력을 통해서 모델을 구축한다면 앞으로 메타버스 전환과정에 따른 직업의 다양한 직종의 변화와 개발을 이룰 수 있다고 본다.

다섯째, 메타버스환경이 발전해감에 따라서 가상세계에서는 디지털통화가 형성될 것이다. 즉, 경제활동이 활발하게 이루어진다면 현실세계에서의 계층을 가상세계에서 이동할 수 있을 것인가? 빈부격차가 또 다시 발생할 수 있다면 가상세계에서의 사회복지는 어떻게 대처해 나가야 할 것인가 그리고 기부활동과 모금활동도 예측할 수 있게 된다. 따라서 이와 같은 메타버스환경에서의 사회복지활동에 대한 대처는 어떻게 준비할 수 있을 것인가를 논의해야 할 것이다.

여섯째, 앞으로 메타버스 환경을 활성화되어서 우리 모두가 메타버스 네이티브(metaverse natives)로 살아가면서 점차적으로 많아지게 되는 과정에서 향후의 세상은 현실세계와 가상세계가 어떻게 변화되어갈 지는 예측이 어렵겠지만 2045년의 싱귤레러티(singularity)를 맞이하게 될 때까지 우리는 붉은 여왕의 가설을 상기시키면서 구체적으로 준비하여 나아가야 할 것이다. 이러한 점에 있어서 메타버스 네이티브라는

개념을 받아들여 서비스대상자들에게 이익이 되도록 언제 활용할 것인가?라는 선택을 고민해야 할 사항이 아니라, 메타버스 네이티브를 어떻게 도입하는 것이 좋을까?라는 집중해야 할 문제로 인식하여 우선 2022년에는 메타사피언스(김영숙, 2021)로 살아가야 할 태도를 지녀야 할 것이다.

참고문헌

강준모(2021), “메타버스의 파급에 따른 입법사회적 과제”, 「신산업규제법제리뷰」, 21(2), 53~68.

고선영, 정한균, 김종인, 신용태(2021a), “메타버스의 개념과 발전방향”, 「정보처리학회지」, 28(1), 7~16.

고선영, 정한균, 김종인, 신용태(2021b), “문화여가중심의 메타버스 유형 및 발전방향 연구”, 「정보처리학회논문지」, 10(8), 331~338 https://doi.org/10.3745/KTSDE.2021.10.8.331

김상균(2020), 「메타버스: 디지털 지구, 뜨는 것들의 세상」, 서울: 플랜비디자인.

김상균(2021a), 「메타버스 새로운 기회」, 서울: 베가북스.

김상균(2021b), “인터넷 스마트폰보다 강력한 폭풍, 메타버스 놓치면 후회할 디지털 빅뱅에 올라타라”, 「Dong-A Business Review」, 317.

나동석(1987). “엔트로피 Entropy 개념의 사회사업적 적용을 위한 일고”, 「한국사회복지학」, 10(1), 43~59.

나동석(2001), “대학생 정신건강문제의 단기치료에 관한 연구”, 「사회과학논총」, 청주대학교 사회과학연구소, 22(2), 445~463.

남기철, 변귀연, 양숙미, 정선욱, 조성희, 최승희 역(2005), “사회복지사의 역할과 기능”, 「사회복지실천 기법과 지침」(*Techniques and Guidelines for Social Work Practice(6th ed.)*, Sheafor, B. W. & Horejsi, C. R., 2003), 나남출판, 92~105.

류철균(2007), 가상세계형 SNS 개발 컨셉 설계, KTF 전략보고서, 한혜원(2008)의 논문에서 재인용.

박선경, 강윤지(2021), “기술수용모델을 활용한 메타버스 플랫폼 초기 이용자들의 이용의도에 관한 연구”, 「디지털융복합연구」, 19(10), 275~285.

박영숙, 제롬글렌(2021), 「세계미래보고서2022, 메타사피언스가 온다」, 비즈니스북스.

서성은(2008), “메타버스 개발동향 및 발전전망 연구”, 「한국컴퓨터게임학회논문지」, 12, 15~23.

송원철, 정동훈(2021), “메타버스 해석과 합리적 개념화”, 「정보화정책」, 한국정보화진흥원, 28(3), 3~22.

신도형(2021).「미래직업 다이어리」, 서울: 다빈치books.

오연주(2021),「메타버스가 다시 오고 있다」, 서울: AI·미래전략센터.

오지희(2021), “확장된 기술수용모델(ETAM)을 적용한 메타버스 이용의도에 영향을 미치는 요인연구: 가상세계 메타버스를 중심으로”, 「한국콘텐츠학논문지」, 21(10), 204~216.

윤정현(2021), “Metaverse, 가상과 현실의 경계를 넘어”,「Future Horizon+」, 49(1·2), 3~8, 과학기술정책연구원.

이승민(2021), “메타버스와 규제”,「신산업규제법제리뷰」, 21(2), 1~31.

이승환(2021), “로그인(Log In) 메타버스: 인간×공간×시간의 혁명”, 「ISSUE REPORT」, 소프트웨어정책연구소.

이임복(2021).「메타버스 이미 시작된 미래」, 서울: 천그루숲.

이현정(2021). “AI가 적용될 메타버스 시대를 위한 확장된 공감의 역할”,「한국콘텐츠학회 논문지」, 21(11), 87~99.

정동훈(2017), “가상현실에 관한 사용자 관점의 이론과 실제”,「정보화정책」24.1, 3~29.

한혜원(2008), “메타버스 내 가상세계의 유형 및 발전방향 연구”,「한국디지털콘텐츠학회 논문지」, 9(2), 317~323.

한국지능정보사회진흥원(NIA)(2021), “리부트 메타버스(Re-Boot MVS), 2.0 시대로의 진화”,「ICT ISSUE BLENDER」, 1~31.

황경호(2021), “미디어산업의 새로운 변화가능성, 메타버스”,「Media Issue & Trend」, 45, 6~15.

Berger, R.L., McBreen, J.T., and Rifkin, M.J.(1996), *Human Behavior; A Perspective for the Helping Professions(4th Ed.)*, Longman, New York; NY. 42~247.

Smart, J., Cascio, J & Paffendorf, J.(2007), *Metaverse Roadmap; Pathways to the 3D Web*, Acceleration Studies Foundation.

부록 설문지

편집11월15일	1	2	3	4	5	6	7	번호	8	9	10

안녕하십니까.

여러분의 귀중한 시간을 허락해 주셔서 대단히 감사합니다. 여러분께 요청드리는 설문지는 충북지역에서 일하는 사회복지사들에게 최근에 관심이 커진 **메타버스에 관하여 사회복지종사자들의 인식과 태도**를 알아보기 위한 목적으로 작성되었습니다.

본 설문의 응답자료는 종합적으로 통계처리하여 분석되므로 개인의 신분이 노출되는 일은 없고 설문내용도 철저히 비밀로 보장됩니다. 또한, 응답하신 모든 내용은 조사연구 외의 다른 목적으로는 이용되지 않을 것입니다. 질문의 응답에는 맞고 틀림이 없으니 솔직하고 성실하게 응답하여 주시면 본 연구에 많은 도움이 될 것입니다.

각 질문문항을 읽으신 후 자신이 가장 적합하다고 생각되는 응답번호에 ○하거나 번호를 (   )안에 기록해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2021. 11.

연구기관: 충청북도사회복지협의회(043-234-0841 / cbssn@naver.com)

책임연구원: 나동석/청주대학교 사회복지학과 교수 / dsra55@hanmail.net)

다음은 귀하의 일반적 사항입니다.

	문항	보기
11	귀하의 성별( )	① 남자 ② 여자
12	귀하의 연령( )	① 29세이하 ② 30세~39세 ③ 40세~49세 ④ 50세~59세 ⑤ 60세이상~
13	귀하의 학력( )	① 대학졸 ② 대학원졸 ③ 기타( )
14	귀하의 직급( )	① 사회복지사/사원 ② 중간관리자/선임·팀장 ③ 상급관리자/부장·국장 ④ 시설장 ⑤기타( )
15	귀하의 사회복지 총경력 ( )	① 5년이하 ② 6~10년이하 ③ 11~15년이하 ④ 16~20년 ⑤ 21년이상
16	귀하의 업무에서 서비스 대상자( )	① 아동·청소년 ② 노인 ③ 가족·여성 ④ 장애인 ⑤ 정신건강 ⑥ 지역사회 ⑦ 기타( )
17	귀하의 기관소재지( )	① 청주 ② 영동 ③ 보은 ④ 옥천 ⑤ 증평 ⑥ 괴산 ⑦ 진천 ⑧ 충주 ⑨ 음성 ⑩ 제천 ⑪ 단양

18. 메타버스에 대해 어느 정도 알고 있습니까? (　　　　　)
① 매우 잘 안다　② 잘 안다　③ 잘 모른다　④ 전혀 모른다

19. 요즘 ‘메타버스시대가 온다’라는 말을 듣게 됩니다. 어떻게 받아들입니까?(　　)
① 매우 긍정적　② 다소 긍정적　③ 다소 부정적　④ 매우 부정적

***이제는 아래의 박스에서 메타버스에 대하여 조금 알려드리고 설문하겠습니다.

메타버스의 유형을 간단히 설명하면, 미국기반의 가속연구재단(ASF)은 2007년에 발표한 ‘메타버스 로드맵’에서 그림과 같이 가로축은 기술과 이용자 간의 관계에 대한 스펙트럼이고, 세로축은 기술과 현실 간의 관계에 대한 스펙트럼을 의미하는 것으로 설정하여 4가지의 유형으로 분류하였습니다. 이렇게 나눠진 4가지는 증강현실세계, 라이프로깅, 거울세계, 가상세계로 구분되고 현재는 AR, VR, MR, XR 등의 기술들이 발달되면서 각각의 유형들이 융복합되어 발전하는 추세에 있습니다.

현실을 증강(Augmentation)

외적인 투영 (External)	**증강현실세계** (AR, Augmented Reality) 예; 포켓몬고	**라이프로깅** (Life Logging) 예; 인스타그램	내적인 몰입 (Intimate)
	거울세계 (Mirror Worlds) 예; 구글어스	**가상세계** (Virtual Worlds) 예; 제패토	

현실을 모방(Simulation)

여러분은 이러한 4가지 유형에 대하여 어느 정도 알고 있습니까?

	항목	매우 잘 알고있다	약간 알고있다	알지 못한다	전혀알지 못한다
20	현실과 가상을 결합한 증강현실세계				
21	인생기록공간인 라이프로깅				
22	현실을 복제한 거울세계				
23	창조된 가상세계				
메타버스는 다음과 같은 플랫폼을 활용할 수 있습니다. 알고 있습니까?		매우 잘 알고있다	약간 알고있다	알지 못한다	전혀알지 못한다
24	제패토(zepeto)				
25	게더타운(gather town)				
26	이프랜드(ifland)				

27. 위의 3가지 플랫폼 중에서 어느 하나라도 사용해 보았습니까?(   )

① 사용해보았다. → →

② 사용한 적이 없다.

28. 사용하였다면 어떻게 느끼셨는지요? (   )
① 매우 긍정적 ② 다소 긍정적 ③ 다소 부정적 ④ 매우 부정적

29. 현재 여러분의 기관에서 메타버스를 활용하고 있는지요? (   )
① 매우 많이 사용 ② 많이 사용 ③ 거의 사용하지 않는다 ④ 전혀 사용하지 않는다

30. 여러분의 기관에서 메타버스를 활용하거나 구축하고자 한다면 어떻게 추진하고 싶은지요? (   )
① 정부예산을 지원받아 구축
② 기관(법인)자체로 구축
③ 지역사회 자원이나 후원기관의 협업을 통한 구축
④ 잘 모른다(   )

귀하의 기관에서 메타버스를 활용하여 프로그램을 개발한다면 어떤 프로그램에 적용시킬 수 있다고 생각하십니까?

	항목	그렇다	어느정도 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
31	기관 소개 및 홍보 프로그램				
32	행사(이벤트)관련 프로그램				
33	업무와 회의 프로그램				
34	상담 및 치료 프로그램				
35	교육과 강의 등의 프로그램				
36	기타( )				

37. 메타버스의 활용을 위해서 교육이 필요하다고 생각하십니까? (　　　　)
① 매우 그렇다　② 그렇다　③ 그렇지않다　④ 전혀 그렇지 않다

사회복지분야에서 메타버스의 활용을 할려면 여러분에게 필요한 교육내용은 무엇이 제공되어야 한다고 생각하십니까?

	항목	매우 필요 하다	약간 필요 하다	거의 필요 없다	전혀 필요 없다
38	메타버스의 4가지 유형에 대한 교육				
39	메타버스 플랫폼의 운용과 방법 실습				
40	메타버스를 활용한 프로그램 개발과정				
41	메타버스 활용사례에 대한 설명				
42	메타버스의 순기능과 역기능에 관한 교육				
43	기타(　　　　　　　　　　)				

다음은 메타버스에 대한 내용으로 여러분이 어느 정도로 인식하고 있는지를 알아 보고자합니다. 해당하는 정도에 ○표하여 주세요.

번호	항목	인식 정도			
		매우 그렇다	어느 정도 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
다음은 메타버스의 정의에 대한 내용입니다.					
44	메타버스는 정보검색(포털), 소통(SNS), 인터넷게임의 기능과 요소를 모두 통합한 인터넷이다.				
45	메타버스는 기존의 인터넷이 3D기반으로 진화한 새로운 인터넷이다.				
46	메타버스는 가상세계를 완전히 또는 부분적으로 구현할 수 있는 기술과 개념의 복합체이다.				

다음은 메타버스의 특성에 대한 내용입니다.					
47	메타버스에는 우주를 의미하는 버스(-verse)라는 말에서 알 수 있듯이 '세계관' 사상이 담겨있을 수 있다.				
48	메타버스는 설계자와 이용자들이 함께 만들고 확장해 나갈 수 있다.				
49	메타버스 이용자는 설계자가 의도한 목적대로만 소비하는 수동적 자세보다는 콘텐츠를 생산하는 능동적인 자세를 취할 수 있다.				
50	메타버스에서는 누구나 콘텐츠 창작자가 될 수 있다.				
51	메타버스의 3D 디지털 콘텐츠는 이용자도 자발적으로 구축하여 확장시킬 수 있다.				
52	메타버스의 창작물은 무한히 생산할 수 있다				
53	메타버스 안에서는 생산과 소비가 가능할 수 있다.				
54	메타버스 안에서는 가치의 교환을 위해서 디지털화폐가 통용될 수 있다.				
55	메타버스와 같은 가상세계에서 통용될 수 있는 디지털화폐는 현실세계에서도 화폐로 전환할 수 있다.				
56	메타버스는 사람들의 일상생활을 가상과 현실에 존재시켜 연속적으로 이어지도록 할 수 한다.				
57	메타버스는 일회성 체험으로 끝나는 것이 아니고 인생여정처럼 지속적으로 진행될 수 있다.				
58	현실의 나와 메타버스의 아바타가 서로 상호작용하여 일상적인 결과로 반영할 수 있다.				
59	메타버스는 시간과 공간을 연결할 수 있다.				
60	메타버스는 서로 다른 메타버스의 세계도 연결할 수 있다.				
61	메타버스는 사람과 아바타를 연결할 수 있다.				

메타버스를 활용할 경우 여러분은 사회복지대상자의 입장에서 다음과 같은 사항들이 어느 정도 유용하다고 인식합니까?					
62	대상자가 아바타를 사용하므로 익명성을 갖게 할 수 있다.				
63	사회복지기관은 가상세계를 활용하므로 대상자를 폭넓게 확대시켜 도와줄 수 있다				
64	대상자가 원거리에서도 접속할 수 있으므로 편한 이동성을 갖도록 할 수 있다				
65	대상자가 가상세계와 아바타로 활동하므로 대인관계의 폭을 넓힐 수 있다				
메타버스를 활용할 경우 여러분은 사회복지기관의 입장에서 다음과 같은 사항들이 어느 정도 유용하다고 인식합니까?					
66	사업의 영역을 지금보다 확장할 수 있다.				
67	사회복지대상자에게 복지혜택을 질적으로 향상시킬 수 있다.				
68	많은 대상자들이 동시에 접속하므로 업무량을 줄일 수 있다.				
69	사회복지사는 대상자의 개인정보를 공개하지 않고 실천할 수 있다.				
메타버스의 활용과 개발을 위해서 사회복지사에게 필요한 역량은 무엇이라고 인식합니까?					
70	사회복지프로그램의 융복합적 개발역량				
71	창의적이고 기획적인 정신역량				
72	메타버스의 운영과 기술에 대한 지식역량				
다음은 메타버스에 대한 공공기관에서의 계획과 실행의 내용으로 어느 정도로 인식하고 있습니까?					
73	정부의 7.14 한국판 뉴딜정책2.0에서 메타버스 산업육성의 내용				
74	충청권(대전·세종·충남·충북)은 8.5 AI·메타버스 융합생태계 구축하여 사회복지에 적용계획				
75	서울시의 11.3. 메타버스 5개년계획(2022-2026)				

76	광주사회서비스원은 11.12.에 '메타버스 in 사회복지'를 개최하고 사회복지종사자를 대상으로 사회복지분야에서 활용을 목표로 교육				

77. 자신의 업무 혹은 기관이 앞으로 메타버스를 활용한다면 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각하나요? (   )
① 메타버스를 활용하거나 구축하는 기술적 한계
② 활용할 컨텐츠를 선정하거나 선택하는 과정적 어려움
③ 메타버스를 활용하는 프로그램을 마련하기 위한 재정적 예산의 확보어려움
④ 기타(   )

다음은 사회복지서비스 제공하기 위하여 메타버스 활용의도를 묻습니다.

	항목	매우 그렇다	어느 정도 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
78	나는 앞으로 메타버스를 이용하고 싶다.				
79	나는 앞으로 메타버스를 지속적으로 이용하고 싶은 의향이 있다.				
80	다른 사회복지사들에게 메타버스 이용을 권하겠다.				

다음은 사회복지사의 역할입니다. 여러분이 각각에 대하여 업무에서 어느 정도로 인식하고 수행능력을 나타냅니까? 그 정도를 해당하는 칸에 ○표하여 주세요.

	항목	수행능력정도			
		매우 그렇다	어느 정도 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
81	**중개인**으로서 사회복지사는 클라이언트의 욕구에 따라 가장 적합한 자원에 접근할 수 있도록 돕는다.				
82	**옹호자**로서 사회복지사는 클라이언트를 직접적으로 대표하고 방어하는 활동을 한다.				
83	**교사**로서 사회복지사는 클라이언트에게 발생하는 어려움을 처리하거나 예방하도록 가르친다.				

84	**상담가**로서 사회복지사는 클라이언트의 사회적 기능 수행 능력을 향상시키도록 돕는다.				
85	**사례관리자**로서 사회복지사는 클라이언트에게 적합한 서비스에 연결하고 서비스를 제공한다.				
86	**업무량관리자**로서 사회복지사는 조직에 책임을 지기 위해 업무량을 관리한다.				
87	**직원개발자**로서 사회복지사는 기관 직원에게 훈련, 슈퍼비젼, 그리고 인사관리를 활용한다.				
88	**행정가**로서 사회복지사는 사회복지관의 조직에서 정책, 서비스, 프로그램을 계획, 개발 및 수행한다.				
89	**사회변화대행자**로서 사회복지사는 지역사회프로그램과 삶의 질을 향상시키는 영역에 참여한다.				
90	**전문가**로서 사회복지사는 유능하고 윤리적인 사회복지실천에 참여한다.				
91	**가능케하는자**로서 사회복지사는 개인이나 집단의 능력을 개발할 때 결과에 도달하도록 가능케 한다.				

응답해주셔서 고맙습니다.

메타버스에 관한 사회복지사의 인식과 태도; 충북도를 중심으로

■ 인 쇄 일 : 2021년 12월 25일
■ 발 행 일 : 2021년 12월 25일
■ 발 행 인 : 김 영 석
■ 발 행 처 : 충청북도사회복지협의회
■ 주 소 : 충북 청주시 흥덕구 공단로 87 충북종합사회복지센터 3층
■ 전화/팩스 : T. 043)234-0840 F. 043)234-0849
■ 홈페이지 : www.cwin.or.kr
* 판권소유 : 충청북도사회복지협의회
* 본 보고서의 내용은 저자의 서면 동의가 없이는 복제나 전제가 불가능함

2021. 조사연구보고서

메타버스에 관한 사회복지사의 인식과 태도; 충북도를 중심으로

www.cwin.or.kr

SSN 충청북도사회복지협의회